rapports annuels de gestion
2009

Québec

FAITS SAILLANTS

BILAN ROUTIER

Le bilan routier 2009 : **des résultats exceptionnels**.

Diminution du nombre de décès et de blessés graves par rapport aux résultats de l'année 2008.

SÉCURITÉ ROUTIÈRE

En 2009, de nouvelles mesures pour **améliorer la sécurité des usagers** de la route.

La **mise sur pied du projet de reconnaissance des plaques d'immatriculation** permet d'envisager l'amélioration du bilan routier et de favoriser l'équité dans le paiement des droits.

CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

Sécurité du transport des personnes et des biens : 100 ans d'histoire, 60 ans de spécialisation en contrôle routier.

SITUATION FINANCIÈRE

L'objectif d'équilibre financier pour l'année courante du Fonds d'assurance est **atteint à la fin de l'année 2009**, soit un an plus tôt que la durée prévue dans l'objectif fixé.

SERVICES À LA CLIENTÈLE

2009, **l'année du permis de conduire Plus :** délivrance du permis de conduire Plus facilitant l'entrée aux États-Unis par voie terrestre ou maritime.

Élargissement, dans les institutions financières, de l'offre de services en matière de paiement du renouvellement du permis de conduire et de l'immatriculation, des vignettes de stationnement pour les personnes handicapées et du relevé de compte délivré par la Société.

Le Fonds d'assurance a poursuivi l'instauration de son nouveau modèle d'affaire ayant pour but **d'optimiser le traitement des réclamations d'assurance des clients.** Près de 75 % de l'ensemble des nouvelles réclamations d'assurance reçues en 2009 ont pu bénéficier de ce nouveau processus de traitement des réclamations.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2009, **la Société fait partie des premiers organismes à avoir rendu public son plan d'action en développement durable.**

LA SOCIÉTÉ
EN QUELQUES CHIFFRES

	2009	2008
LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC		
Nombre de points de service	**148**	148
Nombre de centres de services	**43**	43
Nombre de mandataires	**105**	105
Nombre de mandataires en vérification mécanique	**150**	146
Nombre de transactions en point de service	**11 624 997**	10 843 115
Nombre d'appels téléphoniques traités par les préposés : renseignements généraux, permis de conduire et immatriculation	**2 039 543**	2 242 124
Nombre d'employés	**3 639**	3 555
Nombre de visites du site Web	**9 077 780**	7 691 809
Nombre de transactions en ligne grand public (site Web)	**810 195**	561 583
Service québécois de changement d'adresse	**380 914**	347 291
Nombre de paiements en ligne dans les institutions financières	**1 808 969**	1 462 201
LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE		
Nombre de victimes d'accidents*	**43 582**	44 145
Blessures mortelles	**515**	557
Blessures graves	**2 253**	2 363
Blessures légères	**40 814**	41 225
Nombre d'infractions au Code de la sécurité routière entraînant l'inscription de points d'inaptitude dans le dossier d'un conducteur	**1 010 399**	1 050 474
LA GESTION DE L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER		
Nombre de titulaires de permis de conduire	**5 027 848**	4 973 573
Nombre de véhicules en circulation	**5 778 947**	5 665 272
LE CONTRÔLE ROUTIER		
Nombre d'interventions sur route	**98 341**	99 680
Nombre d'inspections (selon la norme CVSA)	**86 381**	90 062
Nombre d'interventions en entreprise	**453**	567
L'ASSURANCE AUTOMOBILE		
Nombre d'appels téléphoniques traités par les préposés à l'indemnisation	**393 662**	342 240
Produit des contributions d'assurance	**953,4 M$**	808,2 M$
Nombre de nouvelles réclamations reçues	**28 213**	29 553
Nombre de réclamations d'assurance traitées	**100 878**	107 045
Indemnités versées	**1 013,4 M$**	985,3 M$
Taux de financement	**107 %**	86 %
Niveau de capitalisation	**72 %**	69 %

* Données provisoires tirées des rapports d'accident.

Québec, le 3 mai 2010

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter les rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec, du Fonds d'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2009.

Dans son rapport, la Société fait une reddition de comptes à l'égard des objectifs de son plan stratégique et des normes de prestation de services contenues dans sa Déclaration de services aux citoyens. De plus, dans une section distincte, elle rend compte, en qualité de fiduciaire, des activités et des ressources du Fonds d'assurance automobile du Québec.

De son côté, l'agence Contrôle routier Québec rend compte, dans son rapport, des résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2009.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

La ministre des Transports,

Julie Boulet

Julie Boulet

Québec, le 30 avril 2010

Madame Julie Boulet
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est
29e étage
Québec

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter les rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec, du Fonds d'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 décembre 2009.

Le rapport de la Société fait état, notamment, des résultats obtenus par celle-ci à l'égard des objectifs de son Plan stratégique 2006-2010 de même qu'à l'égard des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens. De plus, il présente les états financiers vérifiés de la Société.

Dans le rapport du Fonds d'assurance automobile du Québec, la Société rend compte de l'utilisation des ressources de ce fonds, dont elle est fiduciaire. Ce rapport présente aussi les états financiers vérifiés du Fonds d'assurance automobile.

Le rapport de l'agence Contrôle routier Québec, pour sa part, présente les résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2009.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma haute considération.

La présidente du conseil d'administration,

Marie-Anne Tawil

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 7
MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION 8
DÉCLARATION DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION 15
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES 16
INTRODUCTION 17

LE PARTENARIAT EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE 19

RAPPORT ANNUEL DE GESTION DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC
La Société 33
Le comité de direction 45
Les objectifs 49
Les résultats 53
L'application de certaines politiques gouvernementales 84
Les ressources 99
Les états financiers 109

RAPPORT ANNUEL DE GESTION DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC
Présentation 129
Le Fonds d'assurance 131
Les états financiers 135

RAPPORT ANNUEL DE GESTION DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC
Message du président et chef de la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec 157
Message du vice-président et directeur général – Contrôle routier 158
Déclaration du vice-président et directeur général – Contrôle routier 159
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes 160
Les faits saillants 161
Contrôle routier Québec 163
Les résultats à l'égard du plan d'action 2009 168
Traitement des plaintes régies par le Code de déontologie des policiers du Québec 179
Gestion des ressources 180
Lexique 183

ANNEXES
Annexe 1 – Les lois et les règlements appliqués par la Société 189
Annexe 2 – Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société de l'assurance automobile du Québec 192

MESSAGE

DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'année 2009 a été marquée par les diverses réalisations et le renouveau. L'exercice aura connu le retour vers l'équilibre financier de l'année courante, une situation qui faisait défaut depuis le début des années 2000. Du côté du bilan routier, les efforts de l'équipe de la Société et de ses partenaires ont de nouveau porté des fruits et font de 2009 l'année du meilleur bilan routier de l'histoire du Québec, un exploit digne de mention!

Au cours de l'année, le conseil d'administration, qui compte 15 membres, a accueilli 6 nouveaux administrateurs. Les femmes se trouvent aujourd'hui en majorité au conseil, ce qui constitue une première dans l'histoire de la Société et une avancée importante dans le milieu des affaires.

Dans ce même esprit, il faut également savoir que les femmes sont bien représentées à la Société. Selon une récente étude[1], elles occupaient 51,4 % des postes de cadres de la Société, une proportion bien au-delà de la moyenne de 37,8 % des partenaires du sondage, lequel sondage regroupait 35 ministères et organismes du gouvernement. Il s'agit là d'une autre avancée qui mérite d'être soulignée.

Le conseil d'administration représente aujourd'hui un précieux amalgame de formations, d'expertises et d'expériences. Pour le conseil et ses comités, cette diversité dans les profils de compétences des administrateurs constitue un atout inestimable, notamment dans la poursuite des objectifs de saine gestion et de bonne gouvernance.

En toute fin d'année, le président et chef de la direction de la Société faisait part au conseil de sa décision de prendre sa retraite, après cinq années passées à la direction de la Société. Je ne peux que saluer ce grand gestionnaire et le remercier au nom de toutes les personnes qui bénéficient du régime de la Société de l'assurance automobile du Québec et qui en profiteront encore longtemps.

L'année 2010 marquera un tournant pour la Société puisque, en plus d'accueillir un nouveau président, elle achèvera l'ensemble des travaux nécessaires à la rédaction de son Plan stratégique 2011-2015.

Je tiens à remercier tous les membres du conseil, notamment MM. Serge Ménard, William Peter Nash et Ludger St-Pierre qui nous ont quittés en 2009. J'en profite pour saluer les nouveaux membres qui se sont joints au conseil cette année, soit M[mes] Lyne Bouchard, Brigitte Corbeil et Anne-Marie Croteau, ainsi que MM. Yvan Bordeleau, André Caron et Adrien Desautels.

Je remercie également les membres de l'équipe de direction, en les assurant qu'ils peuvent compter sur l'appui du conseil dans la conduite des affaires de la Société. Finalement, merci à l'ensemble du personnel qui continue de s'acquitter de ses tâches avec dévouement et professionnalisme.

La présidente du conseil d'administration,

Marie-Anne Tawil, LL. L., LL. B., MBA
Québec, mars 2010

1. Sondage du Forum des directrices et directeurs des ressources humaines de la fonction publique du Québec, 2009.

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Au nom de la direction et du personnel, j'ai le plaisir de présenter les rapports de gestion de l'année 2009 de la Société de l'assurance automobile du Québec, du Fonds d'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec. Dans le contexte de mon départ à la retraite et, conséquemment, de mon dernier message à titre de président et chef de la direction, je profite de l'occasion pour faire état de l'évolution de certains dossiers qui m'ont particulièrement occupé au cours des cinq dernières années.

2005-2009, CINQ ANS DE REDRESSEMENT GRÂCE À UN TRAVAIL D'ÉQUIPE ET À DE PRÉCIEUX PARTENARIATS

À mon arrivée à la Société, j'étais partagé entre deux sentiments contradictoires : j'étais fier, mais préoccupé.

J'étais fier parce que je me trouvais à la tête d'une organisation à peu près unique au monde, une société d'État que je considérais comme un véritable joyau du Québec. Rapidement, je constatais que, dans chacun de ses domaines d'affaires, la Société pouvait compter sur des gestionnaires et des employés dévoués, des gens qui avaient à cœur de mettre leurs compétences et leurs talents au service de « la personne avant toute chose », comme l'exprimaient les premières publicités de l'organisation.

Le ciel s'ennuageait bien vite, cependant! En effet, j'étais fort préoccupé de l'avenir du régime, dans un contexte où d'aucuns croyaient que la santé financière de la Société était plutôt florissante. Or, c'était loin d'être le cas.

LA VÉRITABLE SITUATION FINANCIÈRE DE LA SOCIÉTÉ EN 2004

À cette époque, le budget de l'année courante de la Société était déséquilibré : les revenus d'assurance provenant des permis de conduire et de l'immatriculation des véhicules atteignaient 671 millions de dollars, alors que les dépenses s'élevaient à 1 milliard 191 millions de dollars, ce qui était à l'origine d'un sous-financement de l'ordre de 489 millions de dollars.

À un tel rythme, la Société s'acheminait vers une sérieuse crise, au point de mettre en péril la pérennité du régime. Un redressement s'imposait, et j'allais y consacrer toutes mes énergies, en misant sur un grand travail d'équipe et un maillage indispensable avec de nombreux partenaires.

UNE STRATÉGIE DE REDRESSEMENT EN TROIS VOLETS

Pour analyser cette situation financière et y trouver des solutions, plusieurs ressources ont été mises à contribution. La stratégie adoptée comportait trois volets :

- augmenter les revenus de la Société en haussant progressivement les contributions d'assurance et en introduisant plusieurs changements dans la tarification, afin d'assurer plus d'équité envers les utilisateurs du réseau routier;
- réduire les dépenses de la Société en instaurant plus de rigueur dans certaines façons de faire en indemnisation et en procédant au gel des frais d'administration;
- diminuer le nombre de victimes de la route, en ramenant le bilan routier à ce qu'il était en 2001.

Or, cinq ans plus tard, soit au 31 décembre 2009, les trois mesures affichaient des résultats positifs, même au-delà des attentes. Qu'on me permette un bref retour sur chacune de ces mesures.

PREMIÈRE MESURE : HAUSSER LES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE, UN MAL NÉCESSAIRE

En 2005, la contribution d'assurance d'un conducteur-propriétaire de véhicule de promenade, sans points d'inaptitude à son dossier, s'élevait à 130 $ par année, un tarif au même niveau que celui de l'année 1985. Or, de 1985 à 2005, l'indice des prix à la consommation avait grimpé de 70 % et la moyenne des indemnités que la Société versait aux victimes de la route avait plus que doublé en 20 ans, passant de 17 500 $ en 1985 à près de 35 000 $ en 2005[2].

La logique aurait voulu que les contributions des cotisants soient ajustées à la hausse mais, pour deux raisons, ce ne fut pas le cas : jusqu'à l'an 2000, les rendements des placements étaient suffisamment élevés pour compenser l'insuffisance des contributions. Deuxièmement, le bilan routier des Québécois s'améliorait constamment au cours de la même période, ce qui contribuait à limiter la croissance des frais liés au régime.

Malheureusement, ces mêmes deux facteurs allaient produire l'effet contraire au début des années 2000 : les rendements ont chuté de manière draconienne, surtout en 2001 et en 2002, et le bilan routier s'est dégradé à compter de 2002, avec un nombre de plus en plus élevé de décès et de blessés graves sur nos routes.

Des revenus d'assurance conformes aux prévisions

La décision de mettre à niveau les contributions d'assurance pour les années 2008, 2009 et 2010, s'est accompagnée de plusieurs changements à la tarification, dont l'annualisation du permis de conduire, l'étalement des paiements et la restructuration de la tarification des motocyclettes, afin que les contributions d'assurance reflètent mieux le risque que représente chaque catégorie de cotisants.

Au 31 décembre 2009, non seulement les revenus sont conformes aux attentes, mais encore ils auront un impact positif sur les résultats de 2010 et de 2011. Ces surplus de revenus sont occasionnés par des dépassements de prévisions : il y a eu un plus grand nombre que prévu de titulaires de permis de conduire avec points d'inaptitude, et plus de personnes ont décidé de maintenir leur classe 6 (moto) active lors du renouvellement de leur permis.

DEUXIÈME MESURE : PLUS DE RIGUEUR, MOINS DE DÉPENSES

Cette deuxième mesure ciblait une réduction substantielle des dépenses, en agissant sur deux tableaux : instaurer une plus grande rigueur dans certaines façons de faire, notamment en indemnisation, et procéder au gel des frais d'administration.

La pratique d'une plus grande « rigueur de l'assureur public » s'est manifestée surtout dans la révision des processus de traitement des réclamations, qui en était à sa quatrième année en 2009. Rappelons que cette opération vise non seulement un meilleur contrôle des frais liés à l'indemnisation, mais surtout l'amélioration du service à la clientèle, par un meilleur suivi des dossiers et une diminution des délais de traitement des réclamations. Elle vise également une plus grande équité entre les payeurs d'assurance et les bénéficiaires.

TROISIÈME MESURE : RAMENER LE BILAN ROUTIER À CE QU'IL ÉTAIT EN 2001

Sans écarter les motifs humains qui poussent une société à faire des lois et à promouvoir la surveillance policière pour sécuriser son réseau routier, du point de vue de l'assureur public, les accidents de la route ont une incidence directe sur le coût des indemnisations.

2. En dollars de 2009.

La troisième mesure consistait à diminuer le nombre de victimes, en ramenant le bilan routier à ce qu'il était en 2001. La stratégie était audacieuse puisque l'année 2001 représentait l'année où le Québec avait connu le meilleur bilan de son histoire, avec 610 décès et 3 537 blessés graves. L'audace de cette stratégie n'avait rien de personnel : elle tenait plutôt dans la complexité intrinsèque de la sécurité routière, où le succès dépend d'actions concertées, de lois, de contrôles policiers et de campagnes de sensibilisation ayant pour but de modifier les comportements à risque des conducteurs. Or, encore à ce chapitre, l'objectif a été amplement atteint en raison de la collaboration des partenaires, et ce, bien que le nombre de véhicules en circulation ait augmenté de 21 % au cours des années allant de 2001 à 2009.

L'ÉTONNANTE FORCE DU PARTENARIAT

Depuis quelques années, l'amélioration du bilan routier des Québécois est remarquable. Le virage, s'il faut le qualifier, s'est produit avec la décision du gouvernement de décréter l'année 2007 « Année de la sécurité routière ». Depuis lors, nous avons assisté à la construction d'un véritable partenariat entre la Société, le ministère des Transports, les services policiers, les municipalités et de nombreux intervenants privés.

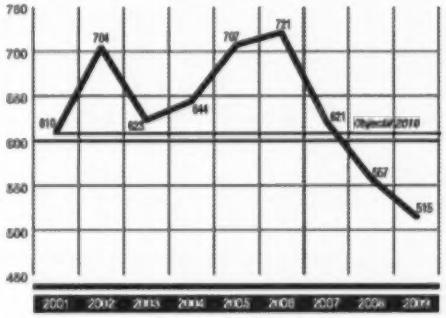
L'année 2009 a produit des résultats exceptionnels : le bilan routier s'est encore amélioré, avec 515 décès et 2 253 blessés graves, une diminution de l'ordre de 7,5 % des décès par rapport à 2008, et de 4,7 % des blessés graves.

La statistique est encore plus significative lorsque le bilan de 2009 pour les décès est comparé à celui de 2006 : l'amélioration représente 29 % moins de morts sur les routes du Québec en quatre ans. Quant aux blessés graves, la diminution au cours des années allant de 2005 à 2009 est de l'ordre de 44 %.

Bien au-delà des statistiques cependant, il faut prendre conscience que chaque geste fait en vue de réduire la fréquence et la gravité des accidents de la route est un geste humanitaire qui rend notre société meilleure.

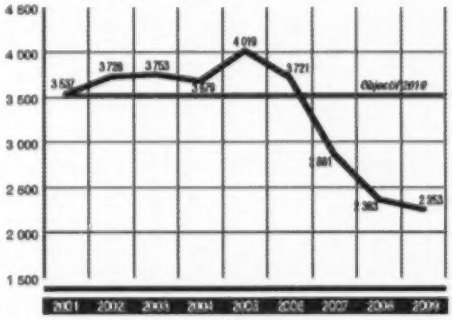
Le quart des vies perdues sur les routes sont celles de jeunes adultes âgés de 16 à 24 ans, au début de leur vie productive[3]. Les milliers de blessés graves sont des enfants, des hommes et des femmes qui subissent, pour la plupart, la perte irrémédiable de leur qualité de vie, l'interruption prolongée de leur carrière quand ce n'est pas carrément la fin de leur vie professionnelle. Et ce n'est pas tout.

Décès 2001 à 2009



Données provisoires tirées des rapports d'accident

Blessés graves 2001 à 2009



Données provisoires tirées des rapports d'accident

Lorsque nous songeons aux familles, aux amis et aux compagnons de travail qui assistent à ces drames, nous obtenons une vue d'ensemble plus juste de ce que signifie, pour des milliers de personnes, l'insécurité routière au Québec. En définitive, le vrai « développement durable » pour une société, c'est peut-être de commencer à rendre ses routes plus sécuritaires.

3. Les jeunes âgés de 16 à 24 ans représentaient, en moyenne, 24 % des décès de 2003 à 2008.

DES CONTRIBUTIONS SUFFISANTES POUR LES ENGAGEMENTS DU RÉGIME

L'équilibre entre les revenus et les dépenses liés au coût d'une année, qui faisait tant défaut à la Société dans l'exercice de son mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, est enfin atteint : au 31 décembre 2009, la Société était parvenue à équilibrer son année de financement.

En effet, les dépenses d'indemnisation de l'année courante ont chuté de 21 % au cours de la période de 2004 à 2009, passant de 1 milliard 191 millions à 941 millions de dollars.

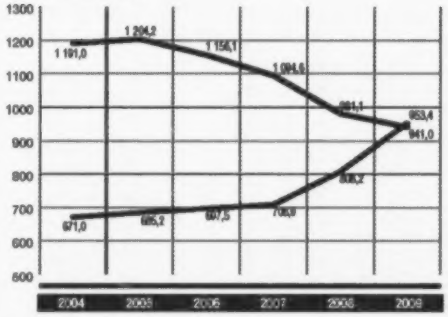
Les revenus des contributions d'assurance, quant à eux, sont passés de 671 à 953 millions de dollars au cours de la même période, ce qui représente une hausse de l'ordre de 42 %.

De fait, le financement des opérations de l'année courante du Fonds d'assurance, excluant les autres revenus ou pertes nettes de placement, est passé d'un déficit de 489 millions de dollars en 2004 à un excédent de 40 millions de dollars en 2009.

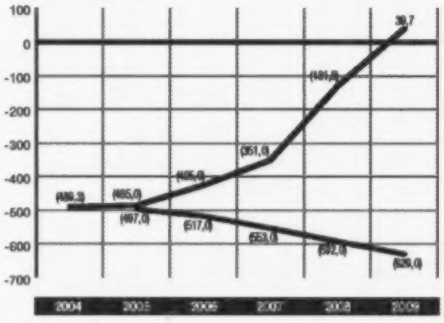
Ces résultats témoignent hors de tout doute que la vision établie en 2005 et les actions qui en ont découlé étaient fort bien ciblées et porteuses de résultats.

La performance devance d'une année l'échéancier inscrit dans le Plan stratégique 2006-2010, qui mentionnait qu'« à la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, (la Société aura) atteint l'équilibre des produits et des charges des opérations de l'année courante[4]. »

Équilibre revenus et dépenses
(en millions de $)



Excédent (déficit) de financement
(en millions de $)



LA CRISE FINANCIÈRE DE 2008 ET LA CAPITALISATION DU RÉGIME

La crise financière de 2008 a eu un impact sans précédent sur le déficit cumulé du Fonds et sur la capitalisation du régime, qui désigne l'actif pour couvrir les engagements du passif actuariel. La perte de 2008 a porté le déficit cumulé à 2,7 milliards de dollars et le taux de capitalisation à 69 %, et ce, en date du 31 décembre 2008. Pour apprécier l'ampleur de cette crise, il faut savoir que ce taux était de 97 % en 2007.

Heureusement, l'année 2009 a procuré un rendement positif de 8,9 %. La politique de placement de la Société prévoit un rendement annuel moyen sur ses placements d'environ 7 %, une cible qui s'inscrit dans la logique des marchés sur un horizon de dix ans. Le taux de capitalisation a connu un redressement de trois points, s'établissant à 72 % au 31 décembre 2009.

À son adoption, le plan stratégique prévoyait que la formule de recapitalisation du déficit cumulé serait en place à la fin de 2008. Devant la situation exceptionnelle générée par la crise financière, il a été convenu de reporter son approbation en 2010, afin d'évaluer les répercussions à plus long terme de cette crise et, surtout, de procéder à l'analyse de plusieurs facteurs qui auront une incidence sur la prochaine politique.

4. Plan stratégique 2006-2010, orientation 4, déficit de financement à l'égard du Fonds d'assurance automobile, objectif 4.1.1.

LA GESTION DE L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

Le Plan stratégique 2006-2010 prévoit que les services d'accès au réseau routier atteindront l'équilibre financier entre ses revenus et ses dépenses de l'année courante en 2010[5].

Précisons que l'accès au réseau routier regroupe le plus grand bassin de main-d'œuvre de la Société. Dans plus de 40 points de service partout au Québec, ces employés procèdent, entre autres mandats, à l'immatriculation des véhicules et à la délivrance des permis de conduire. Cette vaste unité d'affaires est responsable de ses revenus et de ses dépenses.

Or, le déficit entre ce qu'il en coûte pour rendre ces services aux citoyens et les tarifs administratifs atteignait 36,5 millions de dollars en 2009, ce qui représente un taux de financement de 77 %. C'est un net progrès par rapport à 2004, où le même taux était de 69 %. Ces résultats sont le fruit d'importants efforts de rationalisation budgétaire, mais ils ne seront pas suffisants pour atteindre l'objectif de 2010.

Trois facteurs expliquent cette situation : le nombre de conducteurs et de véhicules augmente sans cesse, l'éventail des services offerts s'élargit chaque année et les tarifs n'ont pas été indexés au coût de la vie depuis près de 20 ans. Sur ce point, il faut savoir que, si les tarifs avaient été indexés depuis 1992, le mandat de gestion de l'accès au réseau routier de l'année courante serait entièrement financé. Il dégagerait même des surplus. Une révision de la tarification administrative s'impose. Au plus vite.

L'ANNÉE 2009, UNE ANNÉE DE FIN DE CYCLE

D'aucuns se douteront que la décision de prendre ma retraite en 2010 ne relève pas de la pure coïncidence. Bien sûr qu'au terme d'une carrière de 45 ans comme professionnel puis gestionnaire de diverses organisations au Québec, il devenait normal de penser à prendre la vie un peu plus calmement. Au-delà du cheminement personnel toutefois, l'année 2010 me semblait tout indiquée pour passer le flambeau à un nouveau leader.

Deux séries de facteurs justifient mon opinion : l'atteinte des principaux objectifs du Plan stratégique 2006-2010 et la nature des défis qui se présentent à la Société dans les années à venir. Qu'on me permette de commenter brièvement ces deux éléments.

L'ATTEINTE DES PRINCIPAUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE

Au regard des objectifs du plan stratégique, tous les résultats sont aujourd'hui supérieurs aux attentes : le bilan routier affiche des records historiques, les hausses triennales des contributions d'assurance génèrent davantage de fonds que ce qui était prévu et les économies escomptées de la révision des processus d'indemnisation et du gel des frais administratifs dépassent les prévisions.

La seule ombre au tableau réside dans le fait que personne n'avait prévu une crise économique de l'ampleur de celle que nous avons connue en 2008 et, notamment, ses effets à plus long terme sur la capitalisation du régime. Dans ce contexte, l'assainissement de la situation financière de l'année courante de la Société est plus que salutaire aujourd'hui.

5. *Ibidem*, déficit de financement à l'égard du mandat de gestion de l'accès au réseau routier, objectif 4.1.2.

LES GRANDS DÉFIS DE LA SOCIÉTÉ

La deuxième réalité qui m'a incité à croire que l'année 2010 était tout indiquée pour le recrutement d'un nouveau président réside dans la nature des défis qui se présentent à la Société dans les années qui viennent.

La capitalisation du régime

La capitalisation du régime occupera l'agenda de la direction dans les prochaines années. Le conseil d'administration a déjà mis en place un comité actif-passif à cette fin, avec mandat de revoir la politique de placement de la Société et de faire la réflexion qui s'impose dans le contexte d'une nouvelle politique de capitalisation.

Les technologies de l'information

La prestation des services à la clientèle est intimement liée à la disponibilité des technologies de l'information. Au cours des prochaines années, l'organisation devra entreprendre le remplacement d'importants actifs technologiques pour remédier à leur désuétude actuelle. Sur le plan technique et organisationnel, ce défi sera considérable puisqu'il se réalisera dans le contexte d'un renouvellement sans précédent d'une main-d'œuvre spécialisée.

Les ressources humaines

L'enjeu névralgique des ressources humaines constituera un autre défi de taille dans les années à venir. La Société devra trouver les meilleurs moyens pour recruter et retenir son personnel au risque d'affecter sérieusement la qualité et la fiabilité de son service, en accord avec sa Déclaration de services aux citoyens.

On s'en doute bien, tous ces défis constitueront la principale ossature du Plan stratégique 2011-2015. Dès lors, il m'a semblé plus que normal que le futur président devienne le maître d'œuvre de ce vaste chantier.

MERCI AUX GENS DE LA SOCIÉTÉ

Inutile de préciser qu'au 31 mars 2010, je quitterai mes fonctions avec le sentiment du devoir accompli. Je ne pense pas regretter bien longtemps le rythme souvent effréné de ma fonction de président. Ce que je regretterai cependant, ce sont les contacts humains qui m'ont nourri dès mes premiers jours à la Société, à commencer par les employés, les gestionnaires, l'équipe de direction et les représentants syndicaux. Je salue cette grande équipe bien humblement, en la remerciant pour toutes ces enrichissantes collaborations.

Je remercie également tous les administrateurs qui ont siégé au conseil d'administration pendant les cinq années de ma présidence, sans oublier, bien sûr, les administrateurs actuels. J'ai sollicité plusieurs fois leurs avis et conseils, certains se sont révélés de précieux guides que j'ai grandement appréciés surtout lors des périodes plus turbulentes.

MERCI AUX PARTENAIRES

Merci enfin aux nombreux partenaires qui m'ont accompagné dans beaucoup de projets, surtout en matière de sécurité routière.

La Société prône un modèle de sécurité routière basé sur trois stratégies concomitantes, la sensibilisation, la législation et le contrôle. Le modèle a bien fonctionné au cours des dernières années, et c'est grâce à des dizaines de partenaires qui travaillent en étroite synergie, partout sur le territoire : les différents corps policiers du Québec, les municipalités, le ministère des Transports, des dizaines d'organisations comme le CAA, Vélo-Sécur ou Opération Nez rouge, sans oublier les interventions des équipes internes de la Société, notamment à la Vice-présidence à la sécurité routière et à Contrôle routier Québec, l'agence chargée du contrôle des véhicules de transport de biens et de personnes au Québec.

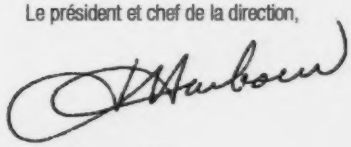
Sur le plan législatif, il faut souligner le travail de la ministre des Transports, M^me^ Julie Boulet, qui a fait adopter au cours des dernières années un train impressionnant de nouvelles mesures législatives et réglementaires, en appui au contrôle policier et aux campagnes de sensibilisation. Je pense aux grands excès de vitesse, à la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool, à l'usage du téléphone cellulaire au volant ou à l'installation de radars photographiques et de caméras aux feux rouges.

Le Québec doit poursuivre avec rigueur cette stratégie gagnante *sensibilisation-législation-contrôle*, en préservant les précieux acquis des dernières années. La tâche n'est pas terminée, mais le chantier est bien amorcé. Le Québec dispose de tous les atouts pour rejoindre les nations qui affichent les meilleurs bilans routiers au monde, comme la Suède, les Pays-Bas ou la Grande-Bretagne, et même l'Ontario, pour prendre exemple sur un proche voisin.

Je suis convaincu que nous y parviendrons comme société. J'y crois parce que je connais la qualité des hommes et des femmes qui travaillent à cet objectif. C'est d'ailleurs le plus ardent souvenir que je garderai de ces cinq années passées à la direction de la Société, celui d'avoir côtoyé des gens intelligents, intéressants et, surtout, engagés, chacun dans son champ d'intervention, à contrer l'insécurité routière au Québec.

Au revoir!

Le président et chef de la direction,



John Harbour, FCA
Québec, mars 2010

DÉCLARATION
DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

La fiabilité de l'information contenue dans les rapports annuels de gestion 2009 de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec, et celle des contrôles afférents relèvent de ma responsabilité.

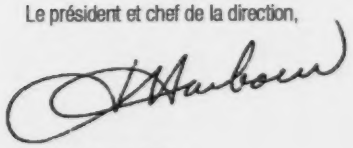
Le Rapport annuel de gestion 2009 de la Société de l'assurance automobile du Québec :

- décrit fidèlement la mission, les mandats et l'organisation administrative de la Société;
- présente les orientations et les objectifs du Plan stratégique 2006-2010 et rend compte des résultats obtenus au cours de l'année 2009;
- présente les engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Société et rend compte des résultats obtenus en 2009;
- décrit les ressources de la Société et présente ses états financiers vérifiés au 31 décembre 2009.

De son côté, le Rapport annuel de gestion 2009 du Fonds d'assurance automobile du Québec donne de l'information sur la santé financière de ce fonds pour l'année 2009 et en présente les états financiers vérifiés au 31 décembre 2009.

Je déclare que l'information contenue dans les deux rapports de gestion susmentionnés ainsi que les contrôles afférents sont fiables et que cette information correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2009.

Le président et chef de la direction,



John Harbour, FCA
Québec, mars 2010

RAPPORT DE VALIDATION

DE LA DIRECTION
DE LA VÉRIFICATION INTERNE
ET DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans les rapports annuels de gestion 2009 de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Nous avons fondé notre examen sur les normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans les rapports annuels de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans les rapports annuels de gestion 2009 de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne et de l'évaluation des programmes,

Hoda Abdel-Malak

Hoda Abdel Malak, CA
Québec, mars 2010

INTRODUCTION

LA REDDITION DE COMPTES EXIGÉE

Depuis décembre 2000, la Société est assujettie à la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01). En conséquence, elle doit, chaque année, rendre compte à l'Assemblée nationale des résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan stratégique et des engagements de sa déclaration de services aux citoyens.

De plus, la Société est fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec. À ce titre, elle est autonome dans ses décisions et n'est pas assujettie à la Loi sur l'administration publique. Néanmoins, elle doit produire un rapport annuel de gestion sur le Fonds et le déposer à l'Assemblée nationale.

Enfin, une des vice-présidences et directions générales de la Société est constituée en agence et porte le nom de Contrôle routier Québec. Conformément à la Loi sur l'administration publique, cette agence produit un rapport annuel de gestion distinct de celui de la Société.

LA PRÉSENTATION DES RAPPORTS

La Société a décidé de satisfaire aux exigences précitées en regroupant, en un seul volume, les rapports annuels de gestion de la Société, du Fonds d'assurance automobile et de l'agence Contrôle routier Québec.

Le rapport annuel de gestion de la Société présente les résultats obtenus en 2009 à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2006-2010, des engagements de la Déclaration de services aux citoyens et de certaines politiques gouvernementales. Il présente également les ressources humaines, technologiques, matérielles, immobilières et financières ainsi que les états financiers vérifiés de la Société.

Le rapport annuel de gestion du Fonds d'assurance automobile donne de l'information sur la gestion de ce fonds et en présente les états financiers vérifiés.

Enfin, dans son rapport annuel de gestion, Contrôle routier Québec fait connaître les résultats obtenus, en 2009, dans la mise en œuvre de son plan d'action annuel.

Mentionnons que le présent document est disponible dans le site Web de la Société, où se trouve également un document d'information complémentaire sur les principales données statistiques de la Société.

LES PARTENARIATS

Pour la réalisation de ses différents mandats, la Société tisse des liens avec de nombreux partenaires, que ce soit en matière de sécurité routière, de services aux accidentés de la route ou de transport de personnes et de biens. Cette année, dans ses rapports annuels de gestion, la Société désire souligner, de façon particulière, la contribution de ses principaux partenaires et l'importance de leurs rôles respectifs dans l'atteinte des résultats visés par l'organisation.

LE PARTENARIAT
EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE

ASSOCIER LES UNS, S'APPUYER SUR LES AUTRES

Les partenaires publics

Les partenaires privés

Opération Nez rouge

CAA-Québec

Vélo-Sécur

Centre hospitalier universitaire de Québec (CHUQ)

UNICEF-Québec

Collège des médecins

Le partenariat avec le milieu de la justice

Le partenariat avec le réseau de la santé

Le partenariat avec le réseau de la sécurité publique

Les partenariats avec le Canada, les États-Unis et l'Europe

2009, LE MEILLEUR BILAN ROUTIER DE L'HISTOIRE DU QUÉBEC

Le Plan stratégique 2006-2010 de la Société a toujours placé la sécurité routière au premier rang des résultats visés. Le plan proposait de diminuer de façon substantielle le nombre de victimes de la route et les tragédies humaines qui y sont associées. Du même coup, la Société comptait sur un effet économique non négligeable au regard des coûts d'indemnisation pour le Fonds d'assurance automobile.

Dans la poursuite de ces objectifs, il fut convenu de ramener le bilan routier à ce qu'il était en 2001, année où le Québec avait connu 610 décès et 3 537 blessés graves. Objectif ambitieux, faut-il le préciser, puisqu'il fallait remonter jusqu'en 1948 pour retrouver un nombre aussi peu élevé de décès sur les routes du Québec. Quant au nombre de blessés graves, c'était le plus bas niveau atteint depuis que la statistique est disponible, soit en 1978.

Les résultats du bilan 2009

L'objectif de ramener le bilan routier du Québec à ce qu'il était en 2001 a vraiment a été atteint au cours de 2008 et 2009, deux ans avant l'échéance du Plan stratégique 2006-2010. Le nombre de personnes décédées se chiffrait à 515 à la fin de 2009, ce qui représente une diminution de 7,5 % par rapport à 2008. Pour sa part, le nombre de blessés graves affichait aussi une baisse de 4,7 % par rapport à 2008, avec 2 253 blessés graves.

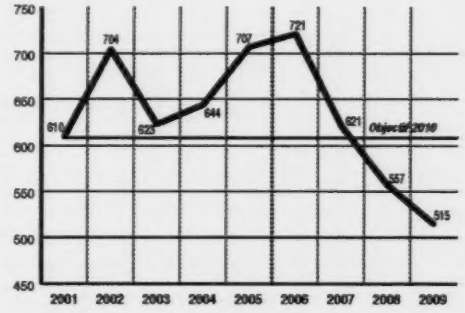
Les gains des dernières années sont remarquables. Sur le plan économique, strictement, l'amélioration du bilan routier, enregistrée depuis l'application du plan stratégique, représente des économies annuelles d'environ 300 millions de dollars pour le Fonds d'assurance. C'est un apport majeur dans l'assainissement des finances de la Société, des économies qui viennent réduire la pression à la hausse des contributions d'assurance sur les cotisants au régime. C'est un succès d'équipe et de partenariat qui mérite d'être souligné à grands traits!

Au-delà des chiffres, des humains

Bien au-delà des chiffres, il faut prendre conscience que chaque geste fait en vue d'augmenter la sécurité routière est un geste humanitaire qui rend notre société meilleure. Le quart des vies perdues sur les routes sont celles de jeunes adultes au début de leur vie productive. Les milliers de blessés graves sont des enfants, des hommes et des femmes qui, pour la plupart, subissent la perte irrémédiable de leur qualité de vie, l'interruption prolongée de leur carrière quand ce n'est pas carrément la fin de leur vie professionnelle. Et ce n'est pas tout.

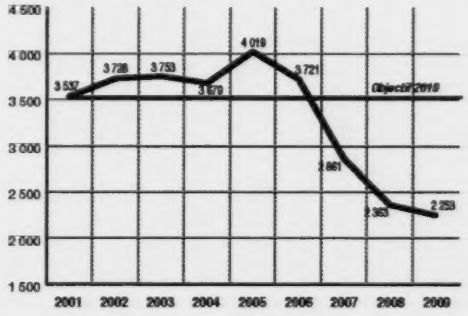
Lorsque l'on songe aux familles qui doivent s'organiser, souvent pour toute une vie, pour prendre soin d'une personne devenue lourdement handicapée, on obtient une vue d'ensemble plus juste de ce que signifie, pour des milliers de personnes, l'insécurité routière au Québec. En définitive, le véritable *développement durable* pour une société, c'est sûrement de commencer à rendre ses routes plus sécuritaires.

Décès 2001 à 2009



Données provisoires tirées des rapports d'accident

Blessés graves 2001 à 2009



Données provisoires tirées des rapports d'accident

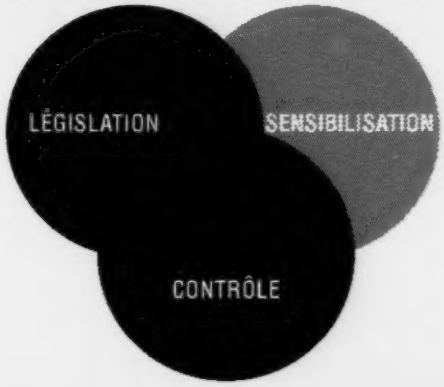
SECTION MODÈLE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

LA FAÇON « SAAQ » DE FAIRE LES CHOSES

Dans 80 % des cas, les accidents de la route résultent des comportements des conducteurs. Dans le but de réduire le nombre de victimes sur les routes, la Société, en collaboration avec de nombreux partenaires, mise sur un modèle composé de trois axes d'intervention :

1. la sensibilisation de la population;
2. une législation adéquate;
3. des contrôles réguliers du respect de la loi.

Le modèle québécois de la sécurité routière



Aucune de ces mesures ne donne des résultats séparément. C'est l'interaction constante des trois activités qui permet d'atteindre des résultats probants.

Ce sont aussi des domaines d'activité qui ne sont pas nécessairement exclusifs aux intervenants. La Société concentre principalement ses efforts sur la sensibilisation par des campagnes de publicité de masse, et elle compte également sur l'agence Contrôle routier Québec, qui s'assure du respect du Code de la sécurité routière et d'autres lois et règlements portant sur le transport routier des personnes et des biens. La Société intervient également dans le volet « législation », en fournissant aux autorités compétentes des analyses et des réflexions quant aux lois souhaitables.

Les policiers, quant à eux, sont chargés, principalement, de l'application du Code de la sécurité routière pour toutes les catégories de véhicules, bien que, dans leur milieu, ils mènent plusieurs opérations de sensibilisation à la sécurité routière. C'est de cette façon qu'il faut comprendre le triptyque *sensibilisation-législation-contrôle*.

1. LA SENSIBILISATION

La sensibilisation est indispensable pour amener le public à comprendre et à admettre des comportements dangereux, pour faire accepter l'introduction d'une nouvelle mesure réglementaire, ou pour rendre légitimes et acceptables les opérations de contrôle des policiers. Il est cependant admis qu'à elle seule, la sensibilisation ne peut modifier les habitudes des usagers de la route.

Tournage d'une publicité télévisée de la Société au cours de 2009

Des campagnes de publicité percutantes

En 2009, la Société a produit et diffusé huit campagnes publicitaires différentes dans les médias de masse. Il s'agissait du plus grand nombre de campagnes jamais observé à la Société depuis 2001.

Thématiques	Médias utilisés
Motocyclette	télé, radio anglophone, imprimé
Vitesse	télé, radio anglophone, actions de terrain et relations publiques
Facultés affaiblies	télé, radio anglophone, affichage
Courtoisie	télé, radio anglophone, promotion Astral
Vacances	radio francophone et anglophone, radio communautaire
Ceinture de sécurité	radio francophone et anglophone
Piétons	télé, radio anglophone
Déneigement	télé, radio anglophone, imprimé, outils pour Contrôle Routier Québec

Sur les ondes presque toute l'année, en synergie avec les initiatives locales

En 2009, les différentes exécutions publicitaires ont occupé l'espace médiatique pendant plus de trente semaines. Cette observation permet de faire de la Société l'un des organismes gouvernementaux les plus actifs sur la scène publicitaire.

Tout au long de l'année, plusieurs communications de la Société et des corps policiers se sont mutuellement «accompagnées», de façon à accroître la synergie entre les messages véhiculés dans les médias de masse et les activités locales souvent à l'échelle d'une municipalité.

La parole aux victimes de la route, une initiative remarquée

Pendant un peu plus de 70 jours, du 7 septembre au 18 novembre 2009, 37 capsules vidéo présentant des témoignages de personnes accidentées, de membres de leur famille et de spécialistes qui interviennent auprès des victimes de la route ont été diffusées par les diverses stations du réseau TVA, lors de trois rendez-vous quotidiens à des heures de grande écoute. À travers ces courts messages, leurs témoignages décrivaient comment leur vie avait été bouleversée par un accident d'automobile.

Ces capsules vidéo se sont conclues par une émission spéciale d'une heure dans le contexte de la Journée nationale du souvenir des victimes de la route, le mercredi 18 novembre 2009, toujours à l'antenne de TVA. Intitulée *Fraction de seconde*, cette émission venait non seulement enrichir certains témoignages, mais également souligner l'importance d'adopter des comportements sécuritaires sur la route selon trois thèmes : la vitesse, l'alcool et la distraction au volant.

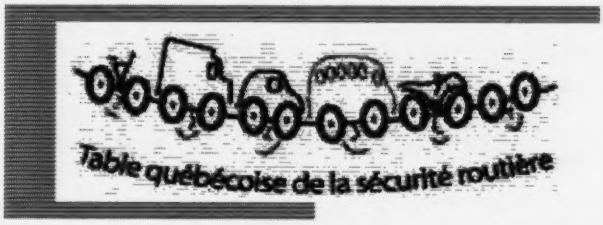
La contribution du GAA, une première depuis la création de la Société

Autre fait à signaler : à l'occasion de cette émission spéciale, le Groupement des assureurs automobiles (GAA) s'est joint à la Société pour cofinancer l'émission. Un tel partenariat avec des assureurs privés constituait une première depuis la création de la Société.

2. LA LÉGISLATION

La législation est souvent le reflet d'un large consensus social. C'est le cas, par exemple, des mesures entourant la conduite en état d'ébriété. Il arrive aussi que certaines lois ou certains règlements devancent les mentalités, ce qui donne souvent lieu à des débats publics animés. Ce fut le cas, à l'époque, de l'obligation de porter la ceinture de sécurité bien que, règle générale, il suffise de rendre obligatoire une mesure pour qu'une bonne partie de la population la respecte d'emblée. La législation sera acceptée d'autant plus qu'elle aura été précédée de campagnes de communication efficaces.

Un bilan législatif imposant depuis quelques années



Depuis quelques années, les initiatives du gouvernement se sont multipliées pour adopter de nouvelles lois ou procéder à des modifications du Code de la sécurité routière.

Une bonne partie de ces nouvelles dispositions législatives a fait suite aux deux rapports de recommandations de la Table québécoise de la sécurité routière, l'un déposé en 2007 et le dernier, à l'automne 2009. Rappelons que cette table de concertation regroupe quelque 45 organisations recrutées parmi les usagers de la route, le milieu municipal, les milieux policiers, les ministères et organismes gouvernementaux, dont la Société, ainsi que des organisations représentant divers secteurs d'activités.

Voici une liste non exhaustive des principales mesures législatives qui ont été adoptées par le gouvernement au cours des deux dernières années :

- pénalités plus sévères pour conduite avec facultés affaiblies;
- sanctions plus sévères pour les récidivistes de l'alcool au volant;
- introduction de la notion de «grands excès de vitesse»;
- caméras aux feux rouges et cinémomètres photographiques;
- cours de conduite obligatoire;
- interdiction de passager sur un cyclomoteur pour les moins de 16 ans;
- interdiction de vendre de l'équipement pour augmenter la puissance ou la vitesse des cyclomoteurs;

- interdiction du cellulaire au volant (combiné);
- limiteurs de vitesse pour les véhicules lourds;
- lignes directrices visant à interdire toute publicité automobile présentant des comportements imprudents, dangereux ou prohibés;
- pneus d'hiver obligatoires;
- suspension immédiate du permis de conduire en cas d'échec aux épreuves de coordination;
- sanctions plus sévères pour délit de fuite ou refus d'arrêter lors d'une poursuite policière.

Deux projets de loi ont été déposés en 2009. Le premier a permis à la ministre des Transports de fixer un prix pour le cours de conduite obligatoire entrant en vigueur le 17 janvier 2010. Le second, le projet de loi 71, fera l'objet de consultations au cours de 2010 avant son étude pour adoption.

Parmi les principales mesures à l'étude, signalons les suivantes :

- suspension immédiate de 24 heures du permis de conduire pour les conducteurs ayant une alcoolémie égale ou supérieure à 50 mg par 100 ml de sang;
- zéro alcool pour tout titulaire de permis de conduire âgé de 21 ans ou moins;
- sanctions plus sévères pour le *car surfing* et les courses de rue;
- possibilité d'un règlement pour rendre obligatoire le port du casque de vélo pour les jeunes de 12 ans ou moins.

3. LE CONTRÔLE

C'est par les contrôles policiers et ceux effectués par les contrôleurs routiers que les lois s'appliquent, au risque de se voir totalement discréditées. Ce contrôle doit être constant et visible. Constant, parce que même si chaque opération donne de bons résultats, l'impact sur le bilan routier demeure négligeable si la surveillance n'est que provisoire. Visible, pour qu'à force de voir des policiers et des contrôleurs sur la route, la peur de la sanction s'installe. Le contrôle devient alors un puissant catalyseur pour aider les citoyens à adopter « volontairement » un bon comportement au volant.

La nette amélioration du bilan routier dans la population québécoise est, en partie, tributaire des efforts qui ont été consentis par l'ensemble des corps policiers du Québec et par Contrôle routier Québec au cours des dernières années. Chaque année, les policiers remettent plus d'un million de contraventions entraînant l'inscription de points d'inaptitude sur les routes; l'année 2009 n'a pas fait exception à cette pratique, avec 1 010 399 infractions au Code de la sécurité routière inscrites dans le dossier des conducteurs.

Une participation sans précédent des partenaires policiers

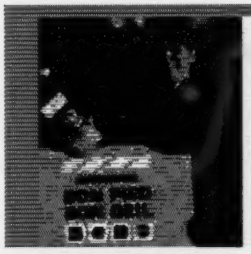
Avec un apport financier et logistique de la Société pour soutenir les actions des corps policiers et des municipalités, l'année a été marquée par plusieurs activités soutenues et concertées un peu partout au Québec.

Le prix Reconnaissance en sécurité routière

L'année 2009 marquait la première édition du prix Reconnaissance en sécurité routière de la Société, qui a conduit à l'organisation de la Mission France-Belgique au cours de l'automne, pour les lauréats du prix.

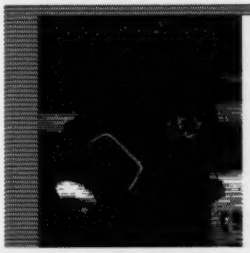
Ce prix a été créé en 2008 pour inciter les policiers à prendre des initiatives en sécurité routière, et à faire connaître leur projet auprès de l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ), qui assure la gestion du prix et la sélection des gagnants.

Lauréats du prix Reconnaissance en sécurité routière 2009



M^me^ Maryse Boulanger,
du Service de police de la Ville de Sherbrooke.

Projet gagnant: Bon pied, bon œil, une opération ayant pour but de sensibiliser piétons et conducteurs.



M. Daniel Fortier,
du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM).

Projet gagnant: Programme de formation en conduite préventive de motocyclette d'urgence.

M. Sylvain Caron,
de la Sûreté du Québec, district de la Montérégie.

Projet gagnant: Comité « OPS freins » ayant pour but d'assurer une meilleure visibilité policière sur le réseau routier.

Connus au printemps 2009 à l'occasion du colloque de l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ), les lauréats ont participé, à l'automne, à une mission d'une semaine en France et en Belgique. Au cours de cette mission, ils ont mené plusieurs échanges avec leurs homologues européens.

Ces missions se reproduiront d'année en année dans divers endroits, notamment dans les pays membres de FRANCOPOL[6], dans le but d'agrandir le réseau d'expertise en matière de prévention et de promotion de la sécurité routière, de créer des liens, d'entreprendre des collaborations et de favoriser une « culture apprenante » dans les différents corps policiers du Québec.

La participation directe de la Société à l'intervention policière

Au cours de l'année 2009, la Société s'est engagée à soutenir l'achat, réparti sur cinq ans, de 100 systèmes de reconnaissance de plaques d'immatriculation par la Sûreté du Québec et à soutenir, à plus petite échelle, l'acquisition de ces appareils par les corps de police municipaux. L'équipement consiste en une caméra fixée au support des gyrophares des auto-patrouilles, capable de lire les plaques d'immatriculation des véhicules. Cette lecture automatisée établit une communication immédiate avec des données de la Société, ce qui permet de détecter les conducteurs et les véhicules qui ne peuvent circuler légalement sur le réseau routier.

« Grâce à notre Énoncé d'orientations en matière de sécurité routière et aux divers partenariats, c'est plus de 100 familles depuis 2007 qui n'ont pas eu à apprendre la mort d'un des leurs sur les routes du territoire de la Sûreté du Québec. Nous sommes très fiers d'avoir contribué à *Freiner la tendance!* »

M. Richard Deschesnes
Directeur général
Sûreté du Québec

« L'Association des directeurs de police du Québec est fière de contribuer à l'amélioration du bilan routier par un partenariat dynamique grâce au leadership soutenu de la Société de l'assurance automobile du Québec. La Société peut compter sur notre support, notamment dans la poursuite de toutes les actions concertées pour lesquelles se mobilise la communauté policière. »

M. Yves Morency
Président
Association des directeurs de police du Québec (ADPQ)

« Nous sommes très fiers des résultats positifs du bilan routier qui diminue de manière significative depuis quelques années. Est-il besoin de rappeler que derrière ces chiffres, il y a des vies humaines, et qu'une victime de la route est toujours une victime de trop. Qu'à la suite d'un accident grave, des personnes et des familles restent marquées durant des années. C'est la raison qui nous incite, au SPVM, à poursuivre nos efforts et à tout mettre en œuvre afin que le prochain bilan routier demeure positif. »

M. Yvan Delorme
Directeur du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)

« Les dernières années sont marquées par un partenariat exceptionnel entre la Société de l'assurance automobile du Québec et les organisations policières. Il faut s'en réjouir. L'amélioration du bilan routier en témoigne. »

M. Serge Bélisle
Directeur du Service de police de la Ville de Québec

6. FRANCOPOL est le réseau international francophone de formation policière. Ce réseau regroupe des organisations représentant plus de 350 000 policiers, gendarmes et chercheurs francophones à travers le monde.

Le symbole de la sécurité routière

Lancé en 2007 pour l'Année de la sécurité routière, le ruban figure aujourd'hui sur des centaines de véhicules publics et privés, rappelant l'importance de la sécurité routière comme enjeu de société. Il apparaît également sur les messages publicitaires de la Société.

La régionalisation de la prévention

Amorcée en 2008, la régionalisation des activités de sécurité routière s'est amplifiée au cours de l'année 2009. La stratégie de la Société consiste à doter les régions déterminées de coordonnateurs uniquement voués à la sécurité routière. Les régions épousent le découpage territorial de l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ). La tâche de ces coordonnateurs consiste à harmoniser les activités sur le terrain à l'intérieur d'une même région, et en synergie avec certaines campagnes de publicité de la Société. Quant aux types d'opérations envisagées, citons les opérations Bon pied, bon œil, pour la sécurité des piétons, ou encore Prudence et courtoisie, partageons la route, dans le contexte du mois de la courtoisie.

Pour la Société, la régionalisation constitue une stratégie de fond, un type d'intervention qui prendra de plus en plus de place au cours des années à venir. Elle permettra d'adapter les objectifs globaux à la dynamique des régions, d'encourager les initiatives provenant du terrain, de multiplier, à longueur d'année, les actions de sécurité routière et, enfin, de favoriser la complémentarité des actions au moyen du partenariat avec les services policiers, les municipalités, le réseau de la santé et les organismes publics et parapublics.

En outre, le fait de miser sur les médias régionaux et locaux permettra d'assurer une plus grande visibilité des actions et des messages de sécurité routière. À l'automne 2009, l'expérience de mettre à l'antenne d'un grand réseau de télévision 37 capsules vidéo présentant des témoignages de personnes accidentées, de membres de leur famille et de spécialistes qui interviennent auprès des victimes de la route, constituait une percée dans ce sens. Ces victimes venaient d'un peu partout au Québec, et les stations du réseau TVA permettaient de prendre contact très efficacement avec les populations régionales. Lorsqu'on entend le témoignage d'une victime de la route venant du même village ou du même coin de pays que le nôtre, il est permis de croire que le message nous touchera davantage qu'une publicité jouée par des comédiens.

Enfin, l'approche régionale en matière de sécurité routière contribuera à consolider le principe de « sécurité routière durable ». En effet, l'approche régionale est de nature à favoriser la responsabilisation des usagers de la route et la promotion de l'écocitoyenneté.

L'ÉTONNANTE FORCE DU PARTENARIAT

S'UNIR POUR UNE VISION COMMUNE

Les changements de comportements représentent un défi de taille qu'il est impossible de relever individuellement. Pour assurer une meilleure cohérence dans l'action, la mobilisation de différents acteurs est primordiale.

La promotion de la sécurité routière nécessite un travail de partenariat associant bien souvent d'autres ministères, des acteurs de terrain comme les organisations policières, les municipalités et des organisations privées, comme Opération Nez rouge ou CAA-Québec. Des entreprises privées peuvent également s'associer à des opérations de tout genre pour promouvoir la sécurité routière.

Toute stratégie gagnante en sécurité routière associe les uns et s'appuie sur les autres

L'établissement de partenariats permet de promouvoir une intervention intégrée. C'est également une façon de prolonger les efforts de chacun et d'en élargir la portée. Le partenariat permet des interventions qu'il serait impossible d'envisager isolément, souvent à cause des frais liés à certaines activités. Enfin, le partenariat procure une stratégie d'ensemble indispensable à la réussite. Les succès des dernières années dans l'amélioration du bilan routier n'auraient pas été possibles sans l'apport des dizaines de partenaires publics et privés qui ont emboîté le pas, chacun à leur façon, dans leur champ de compétence respectif.

Les partenaires publics

Les partenaires publics rassemblent différents ministères et organismes (Transports, Justice, Sécurité publique, Santé et Services sociaux, Éducation, Loisir et Sport, Commission de la santé et de la sécurité du travail, Transports Canada, etc.), les organisations policières, les universités, les chercheurs, les écoles, les municipalités, plusieurs associations regroupant ces organisations tant à l'échelle canadienne qu'à l'échelle nord-américaine ainsi que différents groupes internationaux qui s'intéressent, de près ou de loin, à la sécurité routière.

Les partenaires privés

Les partenaires privés désignent des organisations comme l'Association québécoise du transport et des routes, les associations de transporteurs de biens et de personnes, CAA-Québec, les écoles de conduite, les constructeurs automobiles, Vélo Québec, Vélo-Sécur, la Fédération motocycliste du Québec, le Collège des médecins, l'Ordre des ergothérapeutes du Québec ou encore Opération Nez rouge.

Des fournisseurs engagés

Plusieurs entreprises privées sont impliquées en sécurité routière, telles que la société Alcohol Countermeasure Systems, pour les antidémarreurs éthylométriques, les agences de publicité, les firmes de relations publiques, certains consultants et, surtout, les médias.

Des partenariats qui influencent la population

La synergie déployée depuis quelques années par des dizaines d'intervenants a attiré l'attention de la population et des médias sur la sécurité routière comme enjeu social. La sécurité routière demeure au deuxième rang des enjeux qui préoccupent la population québécoise[7]. Plusieurs groupes et associations se sentent maintenant justifiés de participer pleinement à la lutte contre l'insécurité routière.

Cette communauté de partenaires se concrétise par un engagement politique stimulant, un travail sans relâche de la Table québécoise de la sécurité routière et une présence accrue des policiers sur les routes.

Désormais, la Société ne porte plus seule la lourde responsabilité de promouvoir la sécurité routière. Plusieurs organisations publiques et privées ont placé la sécurité routière sur la liste de leurs priorités, et elles peuvent aujourd'hui s'enorgueillir de contribuer activement à l'amélioration du bilan routier.

Inutile de préciser que, pour sa part, la Société est bien décidée à poursuivre sa stratégie gagnante : celle de s'unir pour une vision commune de la sécurité routière et une action concertée.

7. Sondage Léger Marketing, 2009.

DES EXEMPLES CONCRETS DE PARTENARIATS

Opération Nez rouge

Depuis maintenant 25 ans, la Société appuie Opération Nez rouge en lui accordant un soutien financier de 400 000 $ par année, pour un engagement de cinq ans, depuis 2008, et en incitant ses employés à participer activement à l'activité annuelle de l'organisme à titre de bénévoles. C'est M^me^ Johanne St-Cyr, vice-présidente à la sécurité routière de la Société, qui assumait la présidence d'honneur de l'organisation en 2009.

CAA-Québec

CAA-Québec est mandataire de la Société. Il exploite des points de service en permis de conduire et immatriculation, ainsi que des centres de vérification mécanique. C'est aussi un allié naturel comme relayeur de la mission de prévention en sécurité routière et diffuseur du matériel de la Société destiné aux jeunes d'âge scolaire et préscolaire, plus précisément dans les secteurs suivants :

- le réseau provincial permanent de vérification des sièges d'auto pour enfants qui, instauré en mai 2007 et coordonné par CAA-Québec, a pour but d'offrir un service de vérification de sièges d'auto sur une base annuelle, et ce, à la grandeur du Québec;
- le programme « Sur la route des dragons » qui a pour objectif de sensibiliser les jeunes de la maternelle et du premier cycle du primaire, âgés de 5 à 8 ans, aux risques associés aux déplacements vers l'école, et qui leur enseigne les comportements sécuritaires à adopter à pied et en autobus scolaire.

Vélo-Sécur

Vélo-Sécur est un organisme à but non lucratif assurant l'encadrement sécuritaire et la prévention sur les sentiers cyclables de la très grande majorité des villes et municipalités, parcs, espaces verts et parcs linéaires du Québec. Il véhicule systématiquement les messages de la Société en ce qui concerne la sécurité à vélo. Vélo-Sécur organise des conférences dans les écoles et des activités sur le terrain veillant à sensibiliser la population à la sécurité à vélo.

Centre hospitalier universitaire de Québec (CHUQ)

La Société a collaboré avec la Clinique de la douleur du CHUQ à la préparation d'un cours destiné aux médecins, dans le but de maintenir leurs compétences cliniques dans le traitement de la douleur chronique.

UNICEF-Québec

Fondé en 1985 sous le parrainage de la Société, le Comité sécurité Halloween veille à la sécurité des enfants le soir de l'Halloween. Il est composé de représentants de la Société, d'UNICEF-Québec, de Parents-Secours, de la Sûreté du Québec, de l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ) et de nombreux services policiers municipaux.

Collège des médecins

La Société collabore avec le Collège des médecins du Québec pour la mise au point d'un module de formation portant sur les évaluations médicales qui entourent l'aptitude à conduire un véhicule.

Bombardier, Zenn et Nemo

L'utilisation des motocyclettes à trois roues Spyder fait l'objet d'une étude conjointe SAAQ-Bombardier Produits Récréatifs ayant pour but de déterminer les règles d'utilisation de ce véhicule, les exigences en matière de formation et d'évaluation des conducteurs, et la classe de permis de conduire requise.

Un autre projet d'étude concerne l'introduction de véhicules électriques à basse vitesse sur le réseau routier québécois dans les zones de 50 km ou moins. Ce partenariat nécessite la collaboration des sociétés Zenn et Nemo, ainsi que celle du ministère des Transports du Québec.

Le partenariat avec le milieu de la justice

Il y a quelques années, la Société réalisait une tournée d'information auprès de juges de la Cour du Québec afin d'expliquer le modèle de fonctionnement du Programme antidémarreur. La Société entend reconduire l'exercice pour sensibiliser les juges de la Cour du Québec et des cours municipales aux conséquences de la conduite avec capacités affaiblies et de la vitesse.

Le partenariat avec le réseau de la santé

En partenariat avec l'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec, la Société a mis en place un programme d'évaluation du comportement des personnes condamnées pour capacités de conduite affaiblies par la consommation d'alcool ou de drogues.

La Société a conclu une entente avec l'Ordre des ergothérapeutes pour le développement d'un cadre de référence pour les interventions des ergothérapeutes en matière de conduite automobile.

Un autre partenariat a été établi avec l'Ordre des ergothérapeutes, l'Université McGill et le Centre de réadaptation Constance-Lethbridge pour la mise au point d'un programme de formation relatif à la capacité de conduire. Il s'agit d'un certificat de 2e cycle en dépistage, évaluation et entraînement des capacités de conduire un véhicule routier. Cette formation est offerte en ligne par l'université McGill.

Le partenariat avec le réseau de la sécurité publique

La Société et les organisations policières travaillent en étroite collaboration dans des opérations combinant la sensibilisation et le contrôle policier. À titre d'exemple, citons les opérations Bon pied, bon œil, relativement à la sécurité des piétons, Pieds pesants, pour contrôler la vitesse, ou encore, Courtoisie au volant, pour un comportement plus courtois au volant.

Les partenariats avec le Canada, les États-Unis et l'Europe

La Société participe à un projet pilote nord-américain sur la gestion de la fatigue des conducteurs professionnels. Il s'agit de développer, de mettre en application et d'évaluer les mérites d'un programme de gestion de la fatigue dans l'industrie du transport routier. La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), Transports Canada ainsi que les gouvernements de l'Alberta et des États-Unis participent également à la réalisation de ce projet.

Par ailleurs, la Société partage son expertise et ses façons de faire avec des collègues étrangers et participe à des comités de travail qui examinent des questions communes en matière de sécurité routière. Parmi les partenaires canadiens, mentionnons l'Association canadienne des professionnels de la sécurité routière (ACPSER) et le Conseil canadien des administrateurs de transport motorisé (CCATM) qui s'intéressent, entre autres, à la recherche en sécurité routière ainsi qu'à l'harmonisation de la législation et de la réglementation en ce domaine.

Parmi les partenaires américains, notons l'American Association of Motor Vehicle Administrators (AAMVA), la Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA) et le Transportation Research Board (TRB).

Par ailleurs, la Société participe à des comités de travail à titre de membre d'associations européennes comme la Commission internationale des examens de conduite automobile (CIECA), l'Association mondiale de la route (AIPCR) et l'International Council on Alcohol, Drugs and Traffic Safety (ICADTS).

Pour sa part, la CIECA s'occupe des examens de conduite et de normes communes en cette matière alors que l'AIPCR est un forum international d'échange de connaissances et de techniques sur la route et sur le transport routier. Quant à l'ICADTS, c'est un organisme indépendant dont le but est de réduire la mortalité et la morbidité résultant de l'usage de l'alcool et de drogues chez les conducteurs de véhicules de toutes catégories.

LES TABLES DE CONCERTATION

Les tables de Contrôle routier Québec

Au cours des dernières années, Contrôle routier Québec a instauré quatre tables régionales de concertation. En plus de regrouper la plupart des intervenants en transport routier, ces lieux d'échanges permettent de discuter des problématiques de chaque région et de tenir compte des réalités régionales dans la recherche de solutions. Les quatre régions actives à ce chapitre sont celles de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec, des Laurentides-Lanaudière, du Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et de Chaudière-Appalaches.

La table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds

La Société participe aux travaux de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds, qui regroupe une vingtaine de participants tels que Contrôle routier Québec, l'Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec, l'Association du camionnage du Québec, l'Association du transport urbain du Québec, l'Association du transport écolier du Québec, l'Association des propriétaires de dépanneuses du Québec et certains organismes gouvernementaux tels que le ministère des Transports du Québec, la Commission des transports du Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).

Cette table travaille essentiellement à des problématiques de sécurité routière s'appliquant aux véhicules lourds, comme les limiteurs de vitesse, la fatigue et les heures de conduite, les médicaments, etc. Elle s'intéresse aussi à la Politique d'évaluation des comportements des propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Cette politique a pour but d'identifier, le plus rapidement possible, ceux qui sont à risque en matière de sécurité routière ou de protection du réseau routier et d'intervenir auprès d'eux.

Le Comité consultatif de Contrôle routier Québec

Dans le but d'améliorer constamment ses pratiques sur le terrain et de se rapprocher de ses partenaires principaux, Contrôle routier Québec a constitué un comité consultatif formé de membres provenant de l'industrie et des milieux municipal et gouvernemental. Les membres de ce comité formulent des avis en matière de vision, d'orientations, de planification stratégique, d'objectifs et d'indicateurs de performance.

La Table québécoise de la sécurité routière

La Table québécoise de la sécurité routière regroupe quelque 45 organisations provenant des usagers de la route, du milieu municipal, des milieux policiers, des organismes gouvernementaux, dont la Société, des ministères et des organisations représentant divers secteurs d'activité. Ce grand forum a déjà produit deux séries de recommandations au gouvernement dans autant de rapports, l'un en 2007 et l'autre en 2009.

PETIT LEXIQUE DES PARTENAIRES

(Liste non exhaustive)

Les partenaires publics

- Le ministère des Transports du Québec
- Le ministère de la Sécurité publique du Québec
- Le ministère de la Justice du Québec
- Le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec
- Les équipes ambulancières du Québec
- Le réseau de la santé publique
- Le réseau de l'éducation
- Le réseau de centres de la petite enfance
- La Commission des transports du Québec
- La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)
- Les organisations policières dont l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ), la Sûreté du Québec, le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) et le Service de police de la Ville de Québec
- Les municipalités et les regroupements de municipalités
- Les cours municipales et les percepteurs d'amendes
- Le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM)
- Transports Canada
- Les ministères et les organismes de transport des autres provinces canadiennes
- L'American Association of Motor Vehicle Administrators (AAMVA)
- La Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA)
- Les administrations des États américains
- FRANCOPOL
- Unicef

Les partenaires privés

- L'Association québécoise du transport et des routes (AQTR)
- Les associations de camionnage et de transport par autobus
- Les associations médicales et les centres de réadaptation
- CAA-Québec
- Les centres de formation
- Les compagnies d'assurances, le Bureau d'assurance du Canada, le Groupement des assureurs automobiles du Québec
- La Corporation des concessionnaires automobiles du Québec
- L'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec
- L'Association des recycleurs de pièces d'autos et de camions du Québec
- Les écoles de conduite
- Les institutions financières
- Les mandataires en permis de conduire et immatriculation
- Les mandataires en vérification mécanique
- L'Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec
- L'Association des propriétaires d'autobus du Québec
- L'Association des propriétaires de dépanneuses du Québec
- L'Association du camionnage du Québec
- L'Association du transport écolier du Québec
- L'Association du transport urbain du Québec

LA SOCIÉTÉ 33
La mission et les mandats 33
La vision 33
Les valeurs organisationnelles 34
La direction 34

LE COMITÉ DE DIRECTION 45
L'organigramme 46

LES OBJECTIFS 49
Le Plan stratégique 2006-2010 50
La Déclaration de services aux citoyens 52

LES RÉSULTATS 53
Les principaux résultats 2009 54
Les résultats à l'égard du Plan stratégique 2006-2010 55
Les services aux citoyens 73
Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens 74
La mesure de la performance et l'étalonnage 80
La gestion intégrée des risques 82
La gestion de la diversité 83
L'éthique 83

L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 84
La protection des renseignements personnels 84
Les politiques touchant le personnel – Accès à l'égalité en emploi 86
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration 89
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 89
L'allégement réglementaire et administratif 90
Le développement durable 91

LES RESSOURCES 99
Les ressources humaines 99
Les technologies de l'information 101
Les ressources matérielles et immobilières 103
Les ressources financières 104

LES ÉTATS FINANCIERS 109

LA SOCIÉTÉ

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme gouvernemental qui relève de la ministre des Transports. Elle est administrée par un conseil d'administration composé de neuf à quinze membres nommés par le gouvernement, dont le président du conseil et le président et chef de la direction. Son exercice financier se termine le 31 décembre de chaque année.

La Société est chargée de l'application de la Loi sur l'assurance automobile et du Code de la sécurité routière et, en vertu d'ententes prévues dans ce code, elle voit également à l'application partielle d'autres lois[8].

LA MISSION ET LES MANDATS

La Société a pour mission de protéger et d'assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route. À ces fins :

- en qualité de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec :
  - elle indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation,
  - elle mène des activités de promotion de la sécurité routière et de prévention,
  - elle fixe et perçoit les contributions d'assurance;
- elle gère le droit d'accès au réseau routier et perçoit les droits afférents;
- elle surveille et contrôle le transport routier des personnes et des biens.

La Société exécute également tout autre mandat qui lui est confié par la loi ou à la suite d'une entente avec le gouvernement, ou l'un de ses ministères ou organismes, comme le Programme d'adaptation de véhicules et la délivrance de vignettes de stationnement aux personnes handicapées.

Il y a une différence fondamentale entre les activités que la Société mène à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec et ses autres activités. Les premières sont menées de façon autonome et elles sont les seules à être financées par les contributions d'assurance, lesquelles constituent un patrimoine fiduciaire distinct, sans lien avec les choix du gouvernement relatifs au budget. Les autres activités sont menées dans le cadre gouvernemental habituel et elles sont financées au moyen d'une tarification administrative ou par l'allocation de crédits gouvernementaux.

Signalons que la fiducie favorise la pérennité du régime d'assurance automobile, car elle renforce le rôle d'assureur public de la Société et rend possible le rétablissement de la situation financière de celle-ci, ce qui lui permettra de tenir ses engagements actuels et futurs envers les accidentés de la route. La fiducie s'inscrit en dehors du périmètre comptable du gouvernement.

LA VISION

La Société de l'assurance automobile du Québec sera reconnue :

- pour son leadership à rendre la circulation sur les routes du Québec la plus sécuritaire au monde;
- pour son excellence comme assureur de dommages corporels;
- pour sa performance comme organisation.

8. La liste des lois et règlements appliqués par la Société est présentée à l'annexe 1 du présent document.

LES VALEURS ORGANISATIONNELLES

Au terme d'une démarche de consultation et de réflexion, la Société a adopté trois valeurs organisationnelles; celles-ci guident chacun des membres du personnel de la Société dans sa prise de décisions et dans ses relations professionnelles.

LA RIGUEUR

Chacun s'assure de rendre les services, ou de livrer les produits attendus, avec professionnalisme et intégrité. Chaque personne est responsable de produire des résultats de qualité au meilleur coût, tout en étant équitable envers la clientèle.

LA COHÉRENCE

Les actions et gestes concordent avec les engagements pris et les messages communiqués. Chacun exerce ses responsabilités et fait ses choix en se souciant de leur impact sur l'organisation et sur la population.

LE RESPECT

Chacun est responsable de créer et de maintenir la confiance auprès de la population, des partenaires et de ses collègues. Chaque personne fait preuve de transparence, d'écoute, de reconnaissance et d'ouverture à la différence.

LA DIRECTION

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Société est administrée par un conseil d'administration composé de neuf à quinze membres nommés par le gouvernement, dont le président du conseil et le président et chef de la direction. Le conseil et ses membres sont soumis au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société[9], lequel a été modifié pour satisfaire aux nouvelles dispositions de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État qui a été adoptée en décembre 2006 par l'Assemblée nationale. Au 31 décembre 2009, le conseil comptait quinze membres.

Outre les fonctions et pouvoirs que la loi et le gouvernement lui confient, le conseil d'administration approuve les orientations générales, le budget directeur et le plan de gestion financière de la Société. Par ailleurs, les membres du conseil mettent à profit leurs compétences professionnelles au sein de cinq comités permanents. Pour l'étude de questions particulières, le conseil constitue tous les autres comités, approuve leurs règles de fonctionnement et leur attribue les pouvoirs nécessaires à l'exercice de leur mandat. De plus, il administre le Fonds d'assurance automobile du Québec, dont la Société est fiduciaire.

9. Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société est présenté à l'annexe 2 du présent document. Il a été adopté par le conseil d'administration le 11 février 2009 et est entré en vigueur le 1er mars 2009.

En 2009, le conseil d'administration a tenu treize séances. En plus d'avoir exercé les activités courantes du conseil, les administrateurs ont suivi les résultats de la Planification stratégique 2006-2010 de la Société et du Fonds d'assurance automobile et ont appuyé le déploiement de mesures visant l'atteinte d'objectifs stratégiques de première importance. À cet égard, mentionnons :

- la conclusion d'une entente-cadre avec le gouvernement fédéral pour la transmission, aux autorités frontalières canadiennes, de renseignements provenant de la Société, lesquels renseignements sont liés au nouveau permis de conduire Plus délivré depuis le 16 mars 2009;
- l'établissement et le développement de partenariats pour la promotion de la sécurité routière et l'amélioration du bilan routier, notamment avec les services policiers, le Groupement des assureurs automobiles du Québec et les membres du Comité stratégique pour un déneigement plus sécuritaire (rapport déposé à la ministre);
- la mise en place d'un comité actif-passif chargé d'élaborer une politique de placement des sommes déposées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPD) par le Fonds d'assurance automobile ainsi que l'accentuation des rapports entre la Société et la CDPQ afin d'assurer une veille soutenue pour la sécurité financière du régime public d'assurance automobile de la population québécoise.

Par ailleurs, le conseil a autorisé les travaux visant l'agrandissement du siège social pour une somme de 40 millions de dollars, lequel agrandissement a pour but de réunir l'ensemble du personnel sous un même toit et de faire des économies de quelque 600 000 $ annuellement. Afin de respecter le budget et l'échéancier de 2011, le conseil a veillé à la mise en place de mécanismes pour assurer un suivi serré du chantier de construction.

En matière de gouvernance, après l'examen des pratiques en cours dans d'autres sociétés d'État, le conseil a révisé les critères d'évaluation du fonctionnement du conseil et l'auto-évaluation des membres, le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société et le Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec. De plus, aux fins de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État[10], le conseil d'administration a entériné l'entente avec le Vérificateur général du Québec en ce qui concerne la production des mesures d'évaluation de l'efficacité et de la performance de la Société.

À la fin de l'année 2009, le conseil comptait cinq comités dédiés à autant de dimensions : la gouvernance et l'éthique, la vérification, les ressources humaines et le service à la clientèle, les technologies de l'information ainsi que le comité actif-passif créé à l'automne 2009. La présidente a revu la composition des comités à la suite de la nomination de six nouveaux membres le 30 septembre 2009. Un comité *ad hoc* a aussi été formé en décembre afin d'assurer le remplacement du président et chef de la direction dont le départ à la retraite est prévu à la fin de mars 2010.

La présidence du conseil d'administration

La présidente du conseil d'administration de la Société est nommée par le gouvernement pour un mandat de cinq ans. En plus de représenter la Société auprès de la ministre des Transports et du gouvernement, la présidente dirige les réunions du conseil, voit au bon fonctionnement de ce dernier ainsi qu'à celui des comités. Elle est également responsable du Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec et s'assure que les décisions du conseil d'administration seront exécutées.

Membre d'office de tous les comités du conseil, la présidente voit à leur bon fonctionnement et veille à ce qu'ils présentent régulièrement des rapports. Enfin, elle coordonne l'évaluation du rendement des membres du conseil selon les critères établis par ce dernier.

10. Article 15. De plus, le conseil d'administration exerce notamment les fonctions suivantes :
15° adopter, [...], des mesures d'évaluation de l'efficacité et de la performance de la société incluant l'étalonnage avec des entreprises similaires; ces mesures sont réalisées tous les trois ans par le Vérificateur général ou, si ce dernier le juge approprié, par une firme indépendante, et après en avoir informé le conseil d'administration.

Les membres du conseil d'administration

La présente section donne de l'information sur le profil de compétences des administrateurs de la Société, sur leur assiduité aux réunions des comités dont ils sont membres ainsi que sur leur rémunération.

MARIE-ANNE TAWIL

Présidente du conseil d'administration
Milieux du droit et des affaires
Nommée le 28 novembre 2007

Mandat de cinq ans

Présidente
Maxi-Crisp Canada inc.
Présidente et chef de la direction
Les Investissements Iron Hill inc.

Marie-Anne Tawil est membre du Barreau du Québec. Elle est titulaire d'une licence en droit civil et d'un baccalauréat en Common Law de l'Université d'Ottawa ainsi que d'une maîtrise en administration des affaires du John Molson School of Business. Elle est également diplômée de l'Institut des administrateurs de sociétés. Elle a pratiqué le droit chez Stikeman, Elliot ainsi que chez McCarthy-Tétrault, elle a été conseillère juridique et secrétaire corporative de Quebecor inc. et elle a occupé des postes de direction dans différentes entreprises. Depuis 2005, M^me^ Tawil siège au conseil d'administration d'Hydro-Québec.

JOHN HARBOUR

Membre

Milieux des assurances et de la finance
Nommé le 24 janvier 2005
Renouvelé le 28 novembre 2007

Mandat de cinq ans

Président et chef de la direction
Société de l'assurance automobile du Québec

John Harbour est Fellow de l'Ordre des comptables agréés du Québec. Il a fait carrière dans des postes de direction pour des sociétés d'assurance et des institutions financières de grande envergure pendant près de 30 ans. En 2003, il a été nommé membre du Bureau de transition de l'Autorité des marchés financiers. Depuis 2005, M. Harbour est président et chef de la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec.

ALAIN ALBERT

Membre
Milieu des assurances
Nommé le 28 novembre 2007

Mandat de quatre ans

Administrateur à la retraite

Titulaire d'une maîtrise en counselling de l'Université du Maine, Alain Albert possède un baccalauréat spécialisé en information scolaire et professionnelle de l'Université du Québec à Montréal ainsi qu'un baccalauréat ès arts de l'Université de Montréal. M. Albert a travaillé au sein de la fonction publique, notamment à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, où il a occupé divers postes, dont la vice-présidence pendant plus de dix ans.

YVAN BORDELEAU

Membre

Milieux universitaire et politique
Nommé le 30 septembre 2009

Mandat de trois ans

Professeur honoraire
Université de Montréal

Yvan Bordeleau est titulaire d'un doctorat en psychologie organisationnelle et du travail de l'Université de Montréal. Il a été membre de l'Ordre des psychologues du Québec et de plusieurs associations internationales. En plus d'agir comme consultant auprès de nombreux organismes des secteurs public, parapublic et privé, il a fait carrière comme professeur à l'École des hautes études commerciales et au Département de psychologie de l'Université de Montréal où il est professeur honoraire depuis 1999. M. Bordeleau a été député de la circonscription électorale de l'Acadie à l'Assemblée nationale du Québec de 1989 à 2007.

LYNE BOUCHARD

Membre

Milieux universitaire et des affaires
Nommée le 30 septembre 2009

Mandat de 4 ans

Vice-rectrice au campus de Longueuil et vice-rectrice aux technologies de l'information
Université de Sherbrooke

Titulaire d'un doctorat en sciences de l'administration (systèmes d'information) de l'Université de Californie, Los Angeles, Lyne Bouchard possède une maîtrise en administration des affaires de l'Université Laval. Elle a commencé sa carrière comme professeure agrégée à la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval, et elle l'a poursuivie en occupant des postes de stratégie et de direction au sein d'entreprises du domaine des technologies de l'information. Diplômée de l'Institut des administrateurs de sociétés, M^me^ Bouchard siège à plusieurs conseils d'administration. De plus, elle est vice-rectrice au campus de Longueuil et vice-rectrice aux technologies de l'information de l'Université de Sherbrooke depuis 2009.

ANDRÉ CARON

Membre

Milieu scolaire
Nommé le 30 septembre 2009

Mandat de quatre ans

Commissaire
Commission scolaire des Premières-Seigneuries, région de Québec

Diplômé de l'Institut de technologie de Québec, André Caron a occupé divers postes à IBM Canada ltée pendant trente et un ans. Il a occupé des postes d'administrateur à la Commission scolaire des Îlets de 1979 à 1998 et à la Fédération des commissions scolaires du Québec avant d'en devenir le président de 1998 à 2009. M. Caron a participé à de nombreux conseils d'administration et siège présentement aux conseils d'administration du Fonds Éducaide et de la Fondation Universitas. Il est commissaire à la Commission scolaire des Premières Seigneuries de la région de Québec depuis 1998.

BRIGITTE CORBEIL

Membre

Milieu des assurances
Nommée le 30 septembre 2009

Mandat de 4 ans

Vice-présidente au développement des affaires
La Personnelle, assurances générales inc.

Titulaire d'une maîtrise en administration des affaires de l'École des hautes études commerciales de l'Université de Montréal, Brigitte Corbeil est titulaire d'un baccalauréat en actuariat de l'Université Laval. Elle a occupé divers postes au Groupement des assureurs automobiles et au Bureau d'assurances du Canada avant de devenir vice-présidente et directrice générale des deux organismes. Depuis 2006, M^me^ Corbeil est vice-présidente au développement des affaires à La Personnelle, assurances générales inc.

IDA CRASTO

Membre

Milieu des affaires
Nommée le 2 juin 2004
Renouvelée le 30 septembre 2009

Mandat de quatre ans

Présidente
Andersen-Sima Maritime

Ida Crasto est titulaire d'une maîtrise ès arts de l'Université de Mumbai, en Inde, et d'un diplôme en administration du Davar's Institute of Management de Mumbai. M^me^ Crasto a occupé un poste de vice-présidente à Anship Limited de même que chez Andersen-Sima Maritime. Depuis 1990, elle est la présidente de cette dernière entreprise. M^me^ Crasto est membre accréditée (IAS.A) de l'Institut des administrateurs de sociétés.

ANNE-MARIE CROTEAU

Membre

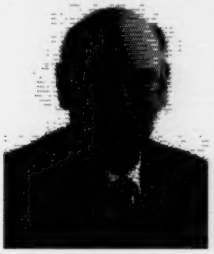
Milieu universitaire
Nommée le 30 septembre 2009

Mandat de 4 ans

Professeure agrégée et directrice
du John-Molson Executive MBA
Université Concordia

Anne-Marie Croteau est titulaire d'un doctorat en administration de l'Université Laval et d'une maîtrise ès sciences de la gestion et d'un baccalauréat en administration des affaires de l'École des hautes études commerciales de l'Université de Montréal, avec spécialité en systèmes d'information. Elle a aussi terminé un baccalauréat ès sciences, avec spécialité en mathématiques actuarielles à l'Université Concordia. M^me^ Croteau est professeure agrégée en gestion des technologies de l'information à l'École de gestion John-Molson de l'Université Concordia. Elle y occupe le poste de directrice du John-Molson Executive MBA et siège à plusieurs conseils de facultés et universitaires. Elle est chercheure associée au Centre francophone de recherche en informatisation des organisations (CEFRIO) et Fellow du CIRANO.

ADRIEN DESAUTELS



Président du comité actif-passif

Milieu des affaires
Nommé le 30 septembre 2009

Mandat de trois ans

Comptable agréé

Adrien Desautels possède un baccalauréat en commerce de l'Université McGill. Il a fait carrière dans des postes de direction liés aux finances dans plusieurs entreprises, notamment à TAL Gestion globale d'actifs inc. à titre de vice-président principal et chef des finances. De 1998 à 2007, il a présidé Gestion Conseil A. Desautels inc., une société-conseil en gestion financière et en fusion-acquisition. Il est membre de l'Ordre des comptables agréés du Québec.

CÉLINE GARNEAU

Présidente du comité des ressources humaines et du service à la clientèle

Milieu du droit
Nommée le 9 juin 2004
Renouvelée le 30 septembre 2009

Mandat de quatre ans

Avocate
Langlois Kronström Desjardins

Membre du Barreau du Québec et administratrice de sociétés certifiée (ASC), Céline Garneau est titulaire d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval et d'un diplôme de 2^e^ cycle en droit du travail de l'Université de Montréal. Depuis 1977, M^me^ Garneau est avocate spécialisée en litige civil et commercial ainsi qu'en droit des successions au cabinet Langlois Kronström Desjardins. Elle est également médiatrice accréditée en matière civile, commerciale et familiale. Elle a siégé à plusieurs conseils d'administration.

ANDRÉ GAUTHIER

Président du comité des technologies de l'information

Milieu des affaires
Nommé le 2 juin 2004
Renouvelé le 30 septembre 2009

Mandat de trois ans

Président
Holding André Gauthier inc.

Bachelier de l'Université d'Ottawa et de l'École polytechnique de l'Université de Montréal, André Gauthier a occupé, de 1967 à 1979, divers postes en technologies de l'information, en commercialisation et en contrôle financier à IBM Canada. En 1979, M. Gauthier a cofondé le Groupe LGS inc., une société de services en technologies de l'information, et y a occupé le poste de vice-président exécutif. Il a été président du conseil d'administration de l'Association canadienne des technologies de l'information (ACTI) en 2000-2001 et président de la Fondation Jean Lapointe de 2000 à 2003. Depuis 2002, il préside le Holding André Gauthier inc., une société d'investissement et de capital de risque. Il a siégé au conseil d'administration de plusieurs entreprises.

ANDRÉ LESAGE

Président du comité de vérification

Milieu des affaires
Nommé le 10 mars 2004
Renouvelé le 30 septembre 2009

Mandat de trois ans

Conseiller
Heenan Blaikie

André Lesage est Fellow de l'Ordre des comptables agréés du Québec. Diplômé de l'École des hautes études commerciales de l'Université de Montréal, M. Lesage a occupé divers postes avant de devenir président de Samson Bélair/Deloitte & Touche, poste qu'il a occupé de 1986 jusqu'en 1999. Depuis 2000, M. Lesage est conseiller chez Heenan Blaikie.

HÉLÈNE RACINE

Membre

Milieu des affaires
Nommée le 28 novembre 2007

Mandat de quatre ans

Comptable
École des hautes études commerciales
Université de Montréal

Membre de l'Ordre des comptables agréés du Québec, Hélène Racine a obtenu un baccalauréat en administration des affaires de l'Université Laval ainsi qu'une maîtrise en éducation dans les entreprises à l'Université du Minnesota. Elle est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval et elle est administratrice de sociétés certifiée (ASC). Après avoir occupé divers postes à l'Université Laval, à l'Université du Minnesota et à l'Ordre des comptables agréés du Québec, elle agit depuis 1999 à titre de coordonnatrice du programme de Diplôme d'études supérieures spécialisées en comptabilité publique à l'École des hautes études commerciales de l'Université de Montréal.

MARIE CAROLE TÉTREAULT

Présidente du comité de gouvernance et d'éthique

Milieu du droit
Nommée le 10 mars 2004
Renouvelée le 30 septembre 2009

Mandat de quatre ans

Avocate
Fasken Martineau DuMoulin

Membre du Barreau du Québec, Marie Carole Tétreault est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval et elle est administratrice de sociétés certifiée (ASC). Elle a commencé sa pratique à titre d'avocate et agente de marque de commerce au cabinet Morisset Vaillancourt Bernier. Depuis 2002, elle est avocate associée chez Fasken Martineau DuMoulin.

L'assiduité des administrateurs aux séances du conseil et de ses comités

	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité de vérification	Comité des ressources humaines et du service à la clientèle	Comité des technologies de l'information	Comité actif-passif
MEMBRES						
Marie-Anne Tawil Présidente du conseil d'administration	13/13	5/5	8/8	9/9	6/6	2/2
John Harbour Président et chef de la direction	13/13					
Alain Albert Membre du comité de gouvernance et d'éthique et du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	13/13			9/9		
Ida Crasto Membre du comité des technologies de l'information	13/13				6/6	
Céline Garneau Présidente du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	13/13			9/9		
André Gauthier Président du comité des technologies de l'information Membre du comité de gouvernance et d'éthique	10/13	5/5			6/6	
André Lesage Président du comité de vérification	11/13		7/8			
Hélène Racine Membre du comité de vérification	13/13		8/8			
Marie Carole Tétreault Présidente du comité de gouvernance et d'éthique et membre du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	10/13	5/5		7/9		
NOUVEAUX MEMBRES						
Yvan Bordeleau Membre du comité des ressources humaines et du service à la clientèle Nommé le 30 septembre 2009	5/5			1/1		
Lyne Bouchard Membre du comité de vérification et du comité des technologies de l'information Nommée le 30 septembre 2009	4/5					
André Caron Membre du comité de gouvernance et d'éthique Nommé le 30 septembre 2009	5/5					
Brigitte Corbeil Membre du comité actif-passif Nommée le 30 septembre 2009	5/5					2/2
Anne-Marie Croteau Membre du comité des technologies de l'information Nommée le 30 septembre 2009	2/5					
Adrien Desautels Président du comité actif-passif Nommé le 30 septembre 2009	4/5					2/2

	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité de vérification	Comité des ressources humaines et du service à la clientèle	Comité des technologies de l'information	Comité actif-passif
MEMBRES SORTANTS						
Serge Ménard Membre	4/5					
William Peter Nash Membre du comité des technologies de l'information	8/8				4/4	
Ludger St-Pierre Membre du comité de gouvernance et d'éthique	8/8	4/4				

La rémunération versée aux administrateurs de la Société en 2009

Le gouvernement a établi la rémunération à laquelle les administrateurs indépendants ont droit[11]. Voici ces montants au 31 décembre 2009 :

Président du conseil d'administration
- Rémunération annuelle 16 979,33 $
- Montant par présence aux séances du conseil et des comités 795,91 $

Membre du conseil
- Rémunération annuelle 8 489,66 $
- Montant par présence aux séances du conseil et des comités 530,60 $

Président d'un comité
- Rémunération annuelle additionnelle 3 183,62 $

La rémunération suivante a été versée aux administrateurs de la Société en 2009 :

MEMBRES	Rémunération en 2009
Marie-Anne Tawil, présidente du conseil	47 757 $
Alain Albert	15 247 $
Yvan Bordeleau	3 731 $
Lyne Bouchard	4 245 $
André Caron	4 510 $
Brigitte Corbeil	5 571 $
Ida Crasto	17 702 $
Anne-Marie Croteau	2 918 $
Adrien Desautels, président du comité actif-passif	6 367 $
Céline Gameau, présidente du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	20 876 $
André Gauthier, président du comité des technologies de l'information	22 441 $
André Lesage, président du comité de vérification	20 605 $
Serge Ménard, membre sortant	5 342 $
William Peter Nash, membre sortant	12 131 $
Hélène Racine	18 233 $
Ludger St-Pierre, membre sortant	12 131 $
Marie-Carole Tétreault, présidente du comité de gouvernance et d'éthique	21 565 $
Total	241 372 $

11. Décret 610-2006, adopté le 28 juin 2006, modifié par le décret 962-2006, adopté le 25 octobre 2006.

Les comités du conseil d'administration

Le comité de gouvernance et d'éthique

Le comité de gouvernance et d'éthique est chargé d'élaborer des règles de gouvernance pour la conduite des affaires de la Société. Il veille à l'application du Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec et du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société et, au besoin, propose des modifications. Il dresse le profil des compétences que doivent posséder les membres du conseil d'administration et recommande des moyens de formation.

En 2009, les membres du comité de gouvernance et d'éthique se sont réunis à cinq reprises. Dans le contexte de l'application de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, le comité s'est intéressé aux pratiques en cours dans d'autres sociétés d'État visées par cette loi. Après avoir examiné les résultats sur l'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration pour l'année 2008, il a recommandé la mise en place de nouveaux outils permettant d'évaluer le fonctionnement du conseil ainsi que son efficacité, soit un questionnaire d'autoévaluation des membres et un autre pour l'évaluation de la présidence du conseil. De plus, le comité a examiné les résultats des sondages sur le climat organisationnel, tenus auprès du personnel en 2007 et en 2009, dans le but de mesurer l'évolution de la pratique des valeurs de respect, de rigueur et de cohérence par l'ensemble du personnel et de maintenir, à la Société, une culture éthique active. En outre, le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société a été révisé et, à cet égard, les dirigeants de la Société sont maintenant soumis à une déclaration annuelle d'intérêts. Le programme d'accueil pour les nouveaux membres a été enrichi par l'ajout de formation continue dans les domaines de responsabilités et d'activités de la Société ainsi que par la remise du *Manuel de l'administrateur* à tous les membres du conseil.

Le comité de gouvernance et d'éthique a recommandé la mise en place d'un comité pour élaborer la politique de placement des sommes déposées auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le comité actif-passif a été créé en 2009.

Le comité actif-passif

Le comité actif-passif a pour mandat d'élaborer, conjointement avec la direction, la politique de placement des sommes déposées par le Fonds d'assurance automobile du Québec auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ). De plus, il élabore, conjointement avec le comité de vérification et la direction, la politique de capitalisation. Le comité exerce un suivi sur l'application de la politique par la CDPQ, le rendement des sommes qui y sont déposées et toute autre question portant sur les placements. Il révise périodiquement la politique de placement et, le cas échéant, il fait des recommandations. Il établit des relations avec les autres déposants de la Caisse de dépôt et placement sur des sujets d'intérêt commun. Il approuve et soumet au conseil d'administration l'entente de service avec la CDPQ.

Le comité a entrepris ses travaux en octobre et a tenu deux séances en 2009. Il a recommandé au conseil d'administration une révision de son mandat initial et une nouvelle appellation[12] du comité. Il s'est donné un plan d'action ambitieux pour l'année 2010 qui comprend, notamment, l'élaboration d'une nouvelle politique de placement et, de concert avec la direction et le comité de vérification, une politique de capitalisation.

Le comité de vérification

Le comité de vérification est chargé, notamment, d'évaluer l'efficacité des systèmes comptables, d'information financière et de contrôle interne du Fonds d'assurance automobile et de la Société. En conséquence, il doit s'assurer du respect des exigences propres à une saine gestion de même que du respect des lois, des règlements, des politiques et des directives en vigueur.

En 2009, le comité de vérification s'est réuni à huit reprises. Il a suivi les travaux liés à l'application de la politique de gestion intégrée des risques au sein de la Société. Les administrateurs ont surveillé de près l'évolution de l'avoir du Fonds d'assurance automobile ainsi que les méthodes et la fréquence d'évaluation du portefeuille investi à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le comité a examiné les résultats de la vérification des états financiers de la Société et du Fonds d'assurance pour l'exercice 2008, laquelle a été effectuée par le Vérificateur général du Québec et Mallette, SENCRL. Il a évalué quelles sont les répercussions pour la Société lorsqu'elle doit se conformer aux normes internationales en matière de comptabilité et quelles sont les conséquences, sur la trésorerie, de l'étalement du paiement de certains produits.

Par ailleurs, le comité a approuvé le plan annuel de vérification interne et d'évaluation de programmes ainsi que la politique d'évaluation de programmes. Il a pris connaissance et effectué le suivi de l'ensemble des travaux de vérification et d'évaluation de programmes exécutés en cours d'année à la Société. Le comité s'est également intéressé aux actions proposées par l'organisation pour répondre aux recommandations formulées dans les rapports de vérification interne et à la suffisance des ressources en vérification interne.

12. Initialement, le comité actif-passif a été créé sous l'appellation de « comité de la politique de placement », laquelle fut modifiée le 16 décembre 2009.

Le comité des ressources humaines et du service à la clientèle

Le comité des ressources humaines et du service à la clientèle est chargé, entre autres, d'élaborer et de proposer un profil de compétences et d'expérience pour la nomination du président et chef de la direction, d'élaborer et de proposer des critères d'évaluation de ce dernier, et de contribuer à la sélection des personnes qui assument des responsabilités sous sa direction. En ce qui concerne le service à la clientèle, le comité prend connaissance des normes, politiques et directives, et il les analyse. Il apprécie la performance de la Société au regard de la Déclaration de service aux citoyens, des améliorations à apporter aux services, de la perception de l'image de la Société et du taux de satisfaction de sa clientèle. De plus, il analyse la qualité et le coût des services à la clientèle.

Au cours de l'année, les membres du comité des ressources humaines et du service à la clientèle se sont réunis à neuf reprises. Ils ont suivi les activités mises en place afin d'améliorer l'organisation et la santé au travail, et considéré l'évolution des indicateurs correspondants, notamment les résultats du sondage sur le climat organisationnel, effectué en 2009.

En matière de service à la clientèle, le comité a examiné, conjointement avec le comité de vérification, le processus de gestion des plaintes, lequel a fait l'objet d'un plan d'action visant l'optimisation et l'amélioration en continu des façons de faire et de la satisfaction de la clientèle. Le comité a également procédé à l'étude des rapports trimestriels des plaintes et des pistes d'amélioration proposées par les vice-présidences. Par ailleurs, le comité a pris connaissance des résultats positifs qui découlent du sondage mesurant la satisfaction de la clientèle sanctionnée.

En décembre 2009, à la suite de l'annonce du départ à la retraite du président et chef de direction, le comité a élaboré un profil de compétences pour le futur président et chef de la direction.

Le comité des technologies de l'information

Le comité des technologies de l'information apprécie les orientations d'investissement et examine les demandes d'acquisition de biens et de services qui nécessitent l'approbation du conseil d'administration.

En 2009, les membres du comité se sont réunis six fois. En plus d'assurer le suivi des grands projets de développement informatique tels que ceux liés au permis de conduire Plus et au plan de délestage du produit IDMS, le comité a approuvé plusieurs appels d'offres afin de réaliser le déploiement des dossiers prioritaires de la Société. L'évolution des systèmes d'affaires, l'adaptation technologique et la capacité des ressources internes à mener à terme les projets majeurs de la Société sont au cœur des dossiers qui ont capté l'attention du comité. Une nouvelle approche de reddition de comptes et un plan pluriannuel des investissements ont été mis en place.

LES DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ

Le président et chef de la direction

Le président et chef de la direction de la Société est nommé par le gouvernement sur recommandation du conseil d'administration. Il est responsable de l'administration de la Société, dont il gère les activités de façon à assurer l'application des lois et des mandats qui lui sont confiés. Il voit, entre autres, à l'élaboration des objectifs généraux et à celle de la planification stratégique, approuve les orientations et objectifs des vice-présidences et maintient un contrôle global sur les activités de la Société. Enfin, il préside le comité de direction.

Le comité de direction

Le comité de direction est composé de dix membres, dont le président et chef de la direction et huit vice-présidents nommés par le conseil d'administration. La directrice des ressources humaines en fait également partie. Ce comité se réunit généralement toutes les deux semaines.

La rémunération des principaux dirigeants

Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État[13], le tableau qui suit présente la rémunération versée, en 2009, aux cinq dirigeants les mieux rémunérés de la Société.

Nom	Titre	Rémunération de base	Rémunération variable[14]	Prime de remplacement temporaire	Total
John Harbour	Président et chef de la direction	194 216 $	19 200 $		213 416 $
Michel Léveillé	Vice-président aux technologies de l'information	176 394 $	45 084 $		221 478 $
André Legault	Vice-président aux ressources humaines, à l'administration et aux finances	179 379 $	28 400 $	1 263 $	209 042 $
Johanne St-Cyr	Vice-présidente à la sécurité routière	170 407 $	34 930 $		205 337 $
Nathalie Tremblay	Vice-présidente et directrice générale – Fonds d'assurance	181 381 $	31 364 $		212 745 $

Les honoraires versés au vérificateur externe

En 2009, la Société a versé 343 943 $ en honoraires à la firme comptable Mallette, SENCRL, pour la covérification des états financiers de la Société et du Fonds d'assurance pour l'année 2008.

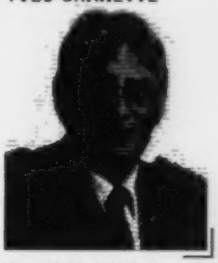
13. L.R.Q., c. G 1.02.

LE COMITÉ DE DIRECTION

PRÉSIDENT

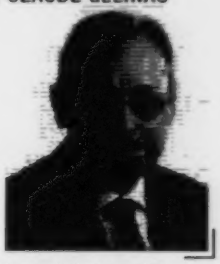
JOHN HARBOUR,
Président et chef de la direction

YVES CHARETTE



Vice-président et directeur général
Contrôle routier

CLAUDE GÉLINAS

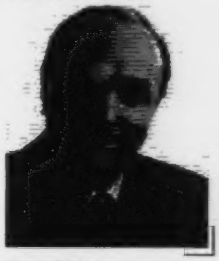


Vice-président aux affaires
juridiques et au secrétariat général

CÉLYNE GIRARD

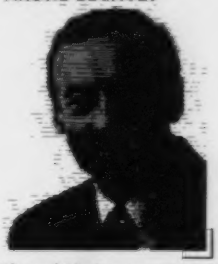
Vice-présidente et directrice générale
Accès au réseau routier

CLAUDE HALLÉ



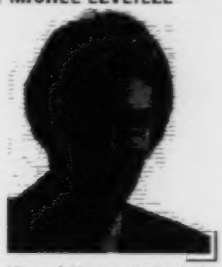
Vice-président
Satisfaction des clientèles

ANDRÉ LEGAULT



Vice-président aux ressources humaines,
à l'administration et aux finances

MICHEL LÉVEILLÉ

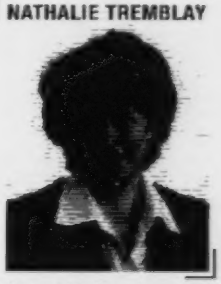


Vice-président aux technologies
de l'information

JOHANNE ST-CYR

Vice-présidente à la sécurité routière

NATHALIE TREMBLAY



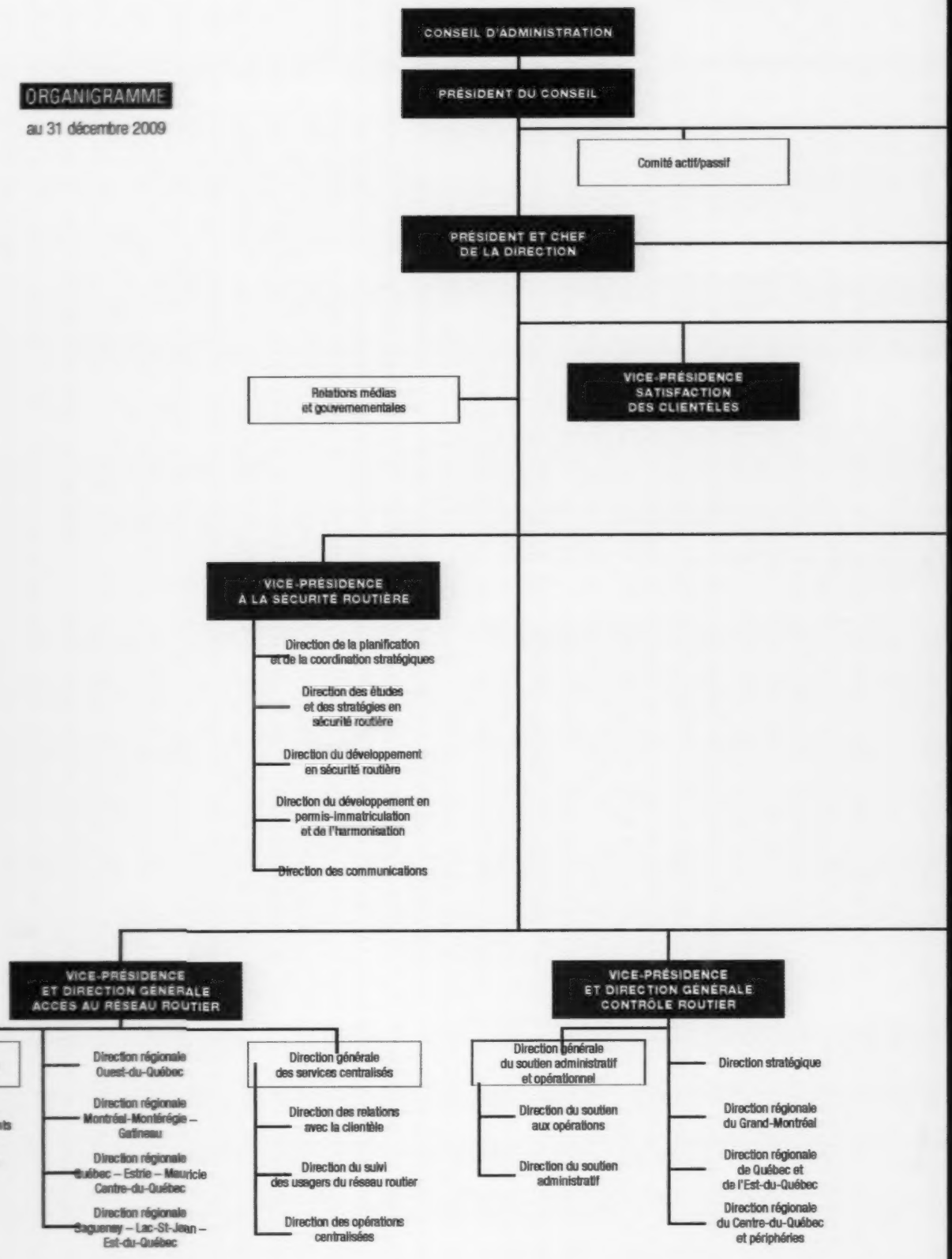
Vice-présidente et directrice générale
Fonds d'assurance

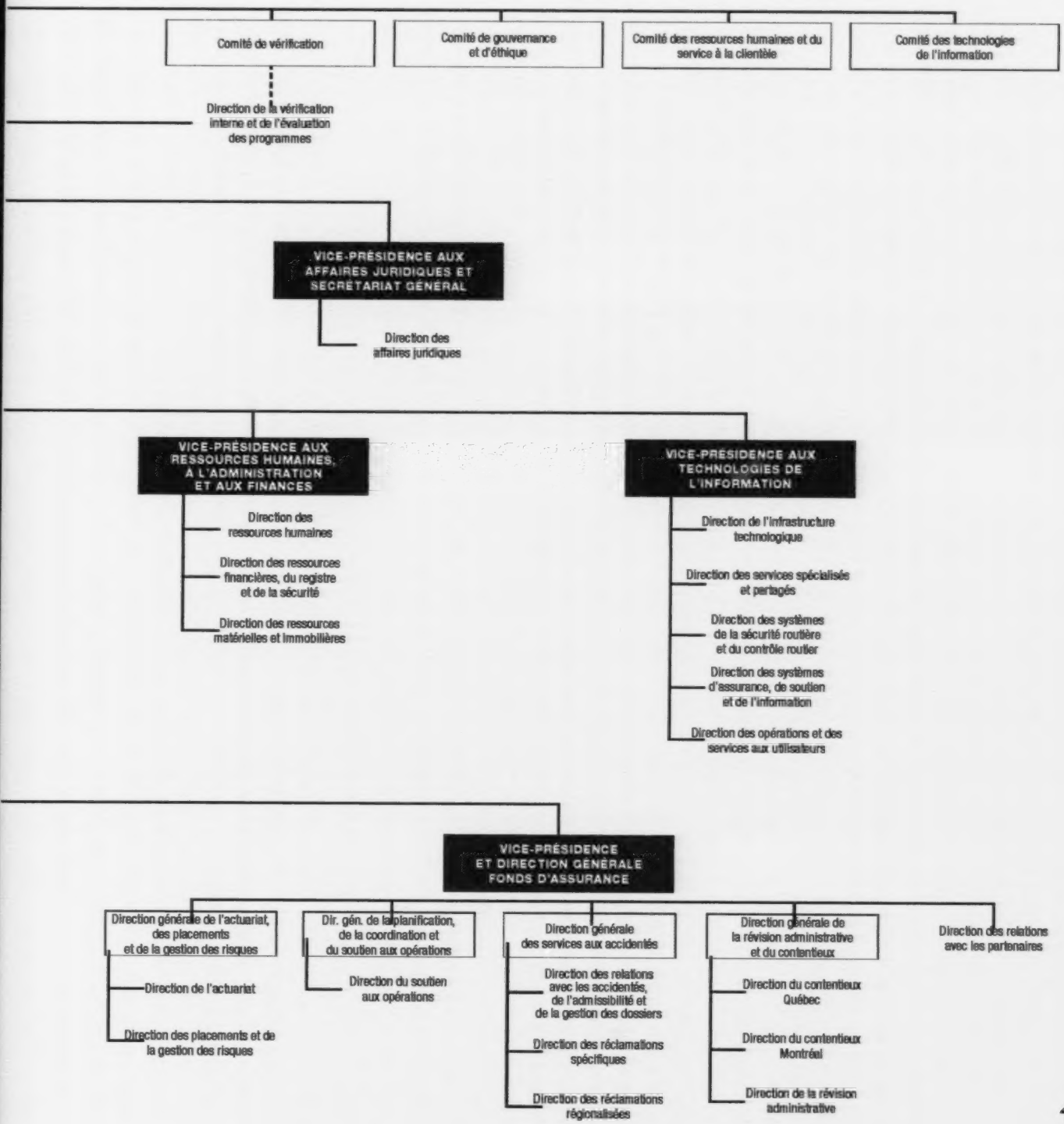
JOCELYNE ANGERS

Directrice des ressources humaines

ORGANIGRAMME

au 31 décembre 2009




Comité de vérification
Comité de gouvernance et d'éthique
Comité des ressources humaines et du service à la clientèle
Comité des technologies de l'information
Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes
VICE-PRÉSIDENCE AUX AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT GÉNÉRAL
Direction des affaires juridiques
VICE-PRÉSIDENCE AUX RESSOURCES HUMAINES, À L'ADMINISTRATION ET AUX FINANCES
Direction des ressources humaines
Direction des ressources financières, du registre et de la sécurité
Direction des ressources matérielles et immobilières
VICE-PRÉSIDENCE AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION
Direction de l'infrastructure technologique
Direction des services spécialisés et partagés
Direction des systèmes de la sécurité routière et du contrôle routier
Direction des systèmes d'assurance, de soutien et de l'information
Direction des opérations et des services aux utilisateurs
VICE-PRÉSIDENCE ET DIRECTION GÉNÉRALE FONDS D'ASSURANCE
Direction générale de l'actuariat, des placements et de la gestion des risques
Direction de l'actuariat
Direction des placements et de la gestion des risques
Dir. gén. de la planification, de la coordination et du soutien aux opérations
Direction du soutien aux opérations
Direction générale des services aux accidentés
Direction des relations avec les accidentés, de l'admissibilité et de la gestion des dossiers
Direction des réclamations spécifiques
Direction des réclamations régionalisées
Direction générale de la révision administrative et du contentieux
Direction du contentieux Québec
Direction du contentieux Montréal
Direction de la révision administrative
Direction des relations avec les partenaires

LES OBJECTIFS

Le présent rapport annuel de gestion rend compte des résultats atteints à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2006-2010, révisé en 2008, et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

Premier à être adopté depuis la création du Fonds d'assurance automobile, le Plan stratégique 2006-2010 répond à des enjeux qui revêtent une importance particulière pour les Québécois et repose sur une vision d'avenir ambitieuse. Chaque année, le conseil d'administration en évalue la mise en œuvre et, au besoin, lui apporte des ajustements. En 2009, aucune modification n'a été apportée. Un tableau sommaire des orientations et des objectifs du Plan stratégique 2006-2010 est présenté aux pages 50 et 51.

Par ailleurs, la Société a comme objectif de devenir une autorité en matière de prestation de services dans le secteur public. En conséquence, elle veille à la qualité de son service à la clientèle et, à cet égard, elle prend des engagements publics. Les engagements de sa Déclaration de services aux citoyens sont présentés à la page 52.

LE PLAN STRATÉGIQUE 2006-2010

LE CONTEXTE

Le présent Plan stratégique 2006-2010 est le fruit de la réflexion du conseil d'administration, du comité de direction et des gestionnaires. La Société a jugé que l'évolution du contexte justifiait des ajustements et l'ajout de deux objectifs en 2008. Le contexte se caractérise par :

- un progrès dans l'élimination des déficits d'exploitation du Fonds d'assurance automobile et de la gestion de l'accès au réseau routier;
- l'entrée en vigueur des nouvelles contributions d'assurance automobile;
- un bilan routier en amélioration depuis 2006, qui constitue toujours un défi pour assurer une réduction progressive du nombre de victimes de la route;
- la transformation de l'industrie du transport routier dans des conditions économiques plutôt difficiles;
- la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale de développement durable;
- une croissance du coût de l'indemnisation moins forte et mieux contrôlée;
- la croissance régulière de la demande à l'égard des services aux usagers de la route;
- une réduction de l'effectif de l'ordre de 2 % par année, en moyenne, résultant de la politique du non-remplacement de 60 % des départs à la retraite;
- l'accentuation de la pénurie de main-d'œuvre qualifiée;
- le vieillissement des systèmes technologiques de la Société;
- la crise financière mondiale et ses impacts sur l'économie.

Enjeux

La sécurité routière	La qualité des services à la population	La simplification de l'accès aux services publics

Orientations

1	2	3
Réduire le nombre de victimes de la route	Orienter les activités et la prestation des services en fonction des besoins et des attentes des clientèles, ainsi que des ressources disponibles	Contribuer à la simplification de l'accès aux services publics

Axes et objectifs

Stratégie gouvernementale

1.1.1 Participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière.

1.1.2 *Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.*

Concertation régionale

1.2 *Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, d'ici la fin de l'année 2010, en concertation avec les partenaires du milieu, organiser et mettre en œuvre des actions régionales en matière de sécurité routière.*

Connaissance des clientèles

2.1 À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur les clientèles.

Ajustement de la prestation de services

2.2 À compter de l'année 2008, ajuster et simplifier la prestation des services.

Prestation électronique de services

2.3 Du début de l'année 2007 à la fin de l'année 2010, accroître de 10 % l'utilisation des modes électroniques de prestation de services.

Qualité et coût des services

3.1 Collaborer avec Services Québec à la mise en place d'un guichet multiservice permettant de simplifier l'accès des citoyens et des entreprises aux services publics.

Note : Les objectifs 1.1.2, 1.2, 4.1.1 et 4.2 (en italique) se rapportent au Fonds d'assurance automobile.

LA VISION

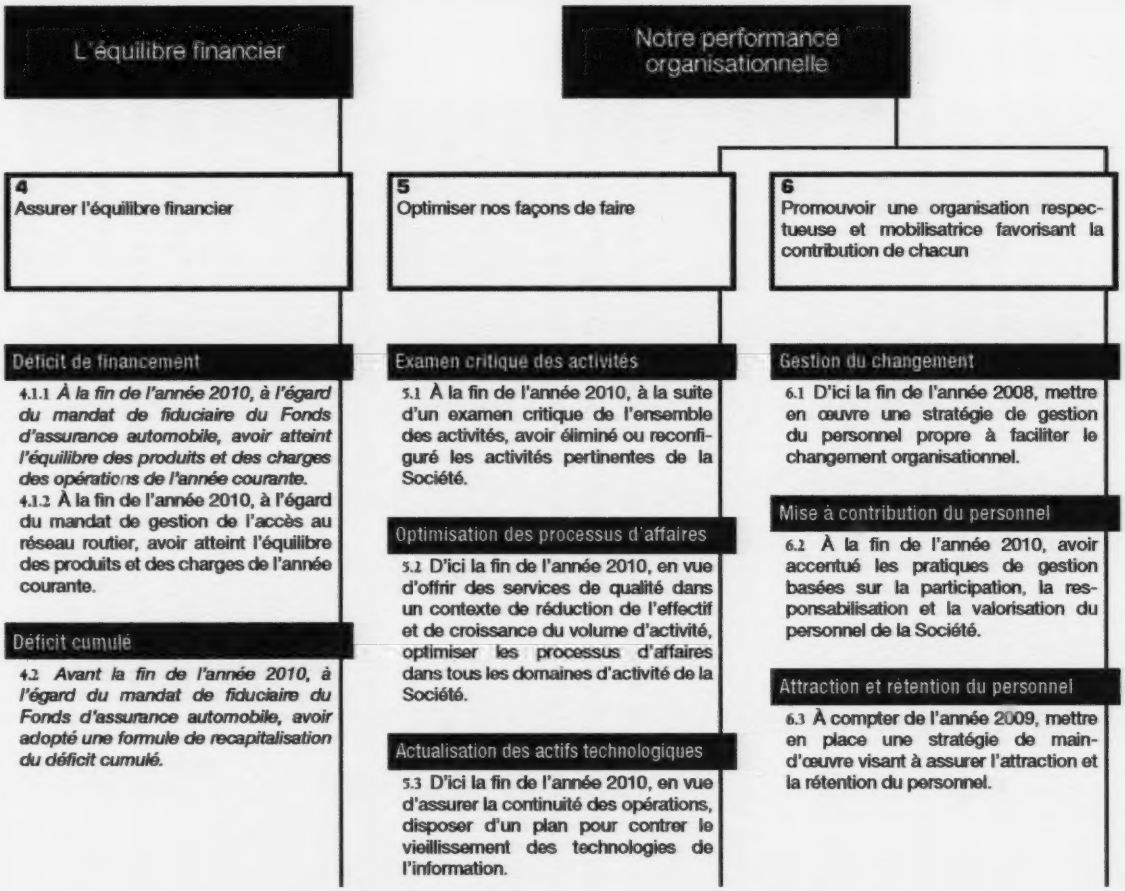
La Société de l'assurance automobile du Québec sera reconnue :

- pour son leadership à rendre la circulation sur les routes du Québec la plus sécuritaire au monde;
- pour son excellence comme assureur de dommages corporels;
- pour sa performance comme organisation.

LES RÉSULTATS VISÉS

D'ici la fin de l'année 2010, en poursuivant les objectifs de son plan stratégique, la Société obtiendra des résultats déterminants pour les citoyens du Québec. Elle aura notamment :

- atteint l'équilibre financier et ainsi assuré la pérennité du régime public d'assurance automobile du Québec;
- diminué de façon substantielle, avec l'aide de ses principaux partenaires, le nombre de victimes de la route et les tragédies humaines qui y sont associées. Elle aura, du même coup, réduit la pression à la hausse sur les cotisants au régime d'assurance;
- optimisé la performance organisationnelle et mobilisé le personnel de manière à maintenir une offre de services de qualité, adaptée aux besoins et aux attentes des citoyens ainsi qu'aux ressources disponibles;
- apporté une contribution à la simplification de l'accès aux services publics.



LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS[15]

La Déclaration de services aux citoyens de la Société fait état de six engagements généraux touchant les relations avec les citoyens et l'attitude du personnel, et de quatorze engagements spécifiques. Ces derniers se répartissent en trois groupes :

- cinq ont trait aux communications avec les citoyens. Ils portent sur les appels téléphoniques, le courrier électronique et la correspondance postale;
- six concernent les services aux usagers de la route. Ils portent sur le service en centre de services, les rendez-vous pour un examen de conduite, la délivrance des permis de conduire et le dossier de propriétaire et d'exploitant de véhicules lourds;
- trois s'appliquent aux services aux personnes accidentées. Ils portent sur les communications avec les citoyens dans le traitement de leur dossier d'indemnisation, de réadaptation ou de leur demande de révision.

NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

La Société accorde la priorité à l'accessibilité et à la qualité de ses produits et services. Elle s'engage à :

- mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois;
- vous faciliter l'accès à tous ses services;
- traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle;
- communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis;
- vous fournir des renseignements fiables;
- vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes, lorsque c'est possible.

NOS ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

Vous nous téléphonez?

- Répondre à votre appel en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.
- Retourner votre appel en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.

Vous nous écrivez?

- Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.
- Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.

Vous vous rendez dans un centre de services?

- Vous servir en 30 minutes ou moins.

Vous voulez obtenir une évaluation de vos habiletés de conduite?

- Vous fixer un rendez-vous, pour un examen théorique ou pratique :
  - dans les 20 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette;
  - dans les 10 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule lourd.

Vous demandez ou renouvelez votre permis de conduire?

- Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.

Vous êtes propriétaire et exploitant de véhicules lourds?

- Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.
- Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.

Vous êtes un accidenté de la route?

- Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation pour :
  - vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier;
  - vous indiquer le délai d'émission du premier chèque, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu.
- Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.
- Vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous, si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier.

Vous avez des commentaires, des suggestions ou des plaintes à formuler sur la qualité de nos produits et services?

- Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.

15. La Déclaration de services aux citoyens a été révisée en juillet 2003. Elle comportait alors un engagement relatif à l'interception sur route par les contrôleurs routiers. Cet engagement se lisait comme suit : « Minimiser la durée d'une vérification au cours de laquelle aucune infraction ou défectuosité n'est détectée ». En 2006, comme l'engagement n'était plus pertinent, il a été retiré. En effet, la Société ayant adhéré aux normes nord-américaines de la Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA), les véhicules interceptés doivent toujours subir une vérification complète.

LES RÉSULTATS

Les résultats obtenus par la Société en 2009 sont présentés selon la structure suivante :

- Les principaux résultats 2009
- Les résultats à l'égard du Plan stratégique 2006-2010
  - La sécurité routière
  - La qualité des services à la population
  - La simplification de l'accès aux services publics
  - L'équilibre financier
  - Notre performance organisationnelle
- Les services aux citoyens
  - Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens
  - L'appréciation des clients à l'égard des engagements généraux
  - Les résultats à l'égard des engagements spécifiques
  - Veille et balisage
- La mesure de la performance et l'étalonnage
- La gestion intégrée des risques
- La gestion de la diversité
- L'éthique

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS 2009

Diminution de 7,5 % du nombre de décès par rapport à 2008

- 515 décès (42 de moins)

Diminution de 4,7 % du nombre de blessés graves par rapport à 2008

- 2 253 blessés graves (110 de moins)

Offre de services améliorée

- Permis de conduire Plus
- Service d'échange du permis de conduire canadien et américain accessible dans 34 centres de services pour les citoyens canadiens

Croissance d'utilisation des services Web

- Augmentation de 3,3 points de pourcentage de la part relative des services électroniques transactionnels en permis de conduire et immatriculation par rapport à 2008
- La part relative d'utilisation des services électroniques transactionnels en permis de conduire et immatriculation passe à 25,6 %
- Augmentation de 18 % du nombre de visites du site Web par rapport à 2008
- 9 077 780 visites du site Web

Fonds d'assurance

- Atteinte de l'équilibre financier, un an avant les prévisions
- Amélioration de 21 points de pourcentage en 2009 du taux de financement de l'année courante
- 43,4 M$ – Surplus des opérations de l'année courante
- Taux de financement de 107 % de l'année courante du Fonds d'assurance

Gestion de l'accès au réseau routier

- Diminution du déficit de 3,5 %
- Amélioration de 4 points de pourcentage en 2009 du taux de financement dans un contexte d'accroissement du volume des transactions et d'élargissement de l'offre de service
- (36,5 M$) – Déficit des produits sur les charges de l'année courante
- Taux de financement de 77 % de l'accès au réseau routier

Amélioration notable du taux de satisfaction du personnel par rapport à la dernière enquête menée en 2007

- 80,7 % – Climat de travail
- 77,5 % – Sentiment d'appartenance

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2006-2010

Les pages qui suivent contiennent une reddition de comptes relativement aux seize objectifs stratégiques de la Société[16], regroupés par orientation stratégique et par axe d'intervention.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

ORIENTATION 1

Réduire le nombre de victimes de la route

Le bilan routier de l'année 2009 affiche une diminution du nombre total de victimes, notamment des personnes décédées et blessées grièvement, et ce, non seulement par rapport au bilan routier de l'année 2008, mais aussi par comparaison à la moyenne de la période allant de 2004 à 2008.

Non seulement le nombre de décès s'est-il maintenu sous la barre des 600, mais encore, il a atteint son niveau le plus bas depuis bon nombre d'années. En effet, le nombre de personnes décédées en 2009 se chiffre à 515, ce qui représente une diminution de 7,5 % par rapport aux résultats de l'année 2008 et une diminution de 20,8 % par rapport à la moyenne de 2004-2008.

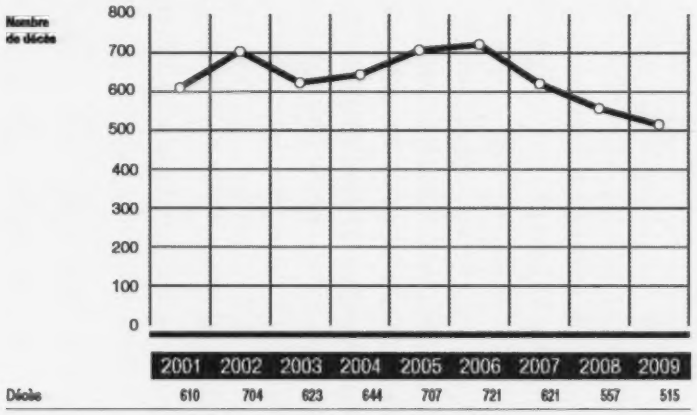
Pour sa part, le nombre de blessés graves présente une baisse de 4,7 % par rapport aux résultats de l'année 2008. Cependant, cette baisse est plus importante lorsqu'elle est comparée à la période allant de 2004 à 2008, puisqu'elle représente une diminution de 32,3 %. Quant au nombre total de victimes, il s'établit, en 2009, à 43 582, ce qui équivaut à une diminution de 1,3 % par rapport aux résultats de l'année 2008 et de 11,1 % comparativement à la moyenne observée au cours de la période allant de 2004 à 2008.

Il est intéressant de noter que le taux de victimes par 100 000 habitants n'a jamais été aussi bas que celui obtenu en 2009, soit 557 victimes (décédées et blessées). À titre de comparaison, le taux de victimes par effectif de 100 000 de population se chiffrait à 569 victimes en 2008 et à 624 en 2007, Année de la sécurité routière.

Certains éléments ont contribué à l'amélioration du bilan routier. Qu'il suffise de mentionner l'entrée en vigueur de certaines des mesures adoptées par le gouvernement, les efforts soutenus de la Société, des corps policiers, de Contrôle routier Québec et de l'ensemble des partenaires dont la mobilisation est déjà acquise depuis plusieurs années. Toutes ces actions concertées se sont révélées bénéfiques, comme le démontre le bilan routier 2009.

À cela s'ajoute l'effet de certains facteurs externes qui ont pu contribuer à l'amélioration du bilan routier. Ainsi, le ralentissement des activités économiques observé au cours des derniers mois de 2008 s'est poursuivi au cours de 2009 entraînant une diminution des ventes de carburant et, par conséquent, une baisse du kilométrage parcouru. D'où la diminution de l'exposition au risque en rapport avec la réduction de la mobilité routière. Il importe de souligner, toutefois, que ces facteurs externes ne peuvent expliquer, à eux seuls, l'amélioration du bilan routier en 2009.

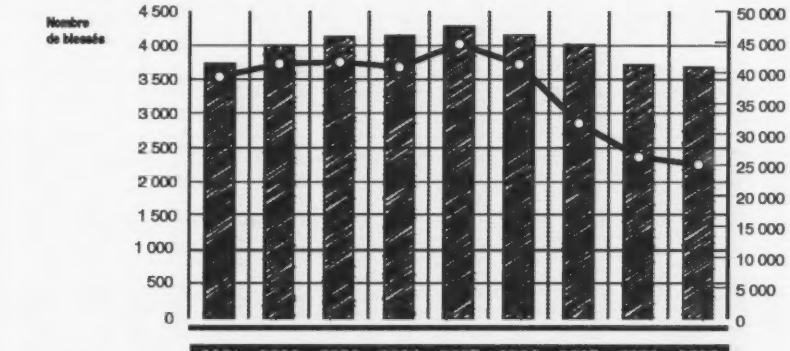
Évolution du nombre de décès de 2001 à 2009



Données provisoires tirées des rapports d'accident

16. Les objectifs 1.1.2, 1.2, 4.1.1 et 4.2 se rapportent à la fiducie d'utilité sociale qu'est le Fonds d'assurance automobile du Québec. Par conséquent, ils relèvent du conseil d'administration de la Société.

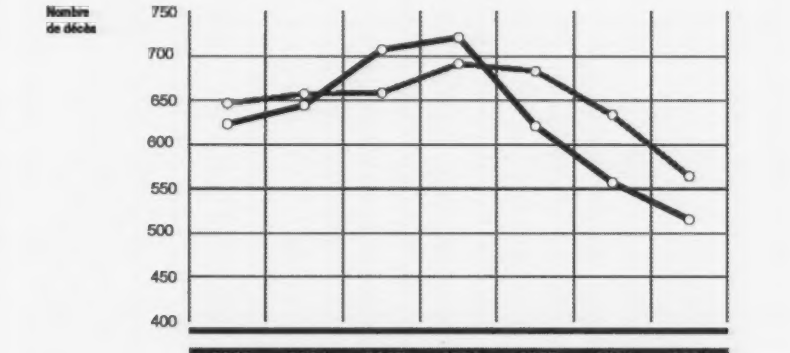
Évolution du bilan routier de 2001 à 2009



	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Blessés légers	41 349	44 380	45 776	45 918	47 462	46 042	44 495	41 225	40 814
Blessés graves	3 537	3 728	3 753	3 679	4 019	3 721	2 861	2 363	2 253

Données provisoires tirées des rapports d'accident

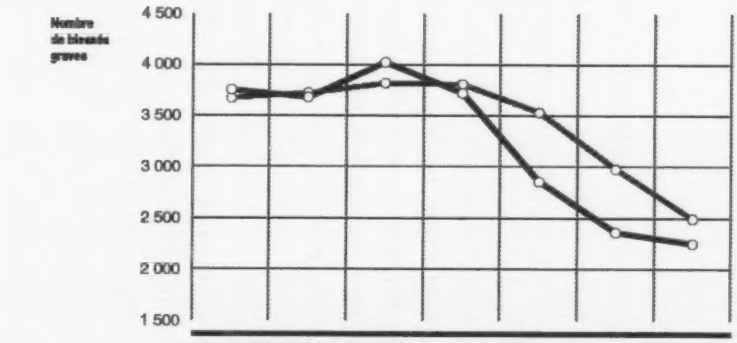
Comparaison de l'évolution du nombre de décès de 2003 à 2009
par rapport à la moyenne triennale de 2001 à 2009



	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Nombre réel de décès	623	644	707	721	621	557	515
Moyenne triennale se terminant en	646	657	658	691	683	633	564

Données provisoires tirées des rapports d'accident

Comparaison de l'évolution du nombre de blessés graves de 2003 à 2009
par rapport à la moyenne triennale de 2001 à 2009



	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Nombre réel de blessés graves	3 753	3 679	4 019	3 721	2 861	2 363	2 253
Moyenne triennale se terminant en	3 673	3 720	3 817	3 806	3 534	2 982	2 492

Données provisoires tirées des rapports d'accident

L'utilisation des moyennes triennales réduit l'effet de la variation annuelle. Les graphiques ci-dessus montrent qu'après la détérioration continue de la situation jusqu'en 2006, la tendance est inversée : le bilan routier s'améliore! D'ailleurs, il importe de souligner que la moyenne triennale du nombre de décès et du nombre de blessés graves de la période 2007-2009 présente les valeurs les plus basses de toutes, soit 564 décès et 2 492 blessés graves. Le défi de la Société, de ses partenaires et de tous les Québécois consiste à poursuivre leurs efforts afin d'améliorer encore davantage ce bilan routier remarquable.

AXE | STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE

OBJECTIF

1.1.1 Participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière

CIBLES 2009	RÉSULTATS
Participation aux travaux de la Table québécoise de la sécurité routière, aux tables sectorielles et à des comités internationaux	La Société a poursuivi sa participation aux travaux de la Table, à ceux de plusieurs tables sectorielles et à des comités internationaux.
Participation aux travaux du Plan d'action en sécurité routière 2008-2013	Les travaux, sous la responsabilité du MTQ, ont été suspendus au cours de l'année 2008. Par conséquent, le dépôt du Plan d'action en sécurité routière a été reporté à 2010.
Préparation et mise en œuvre du Plan d'action en sécurité routière 2010-2015 – volet SAAQ	La préparation et la mise en œuvre du Plan d'action ont été reportées étant donné la suspension des travaux.

En collaboration avec le ministère des Transports, la Société a poursuivi sa participation à la Table québécoise de la sécurité routière ainsi qu'à plusieurs sous-groupes de travail. Elle y a apporté son expertise sur les dossiers relevant de sa compétence. De plus, elle a assuré le secrétariat de la Table en collaboration avec le ministère des Transports. Par contre, les travaux relatifs au plan d'action en sécurité routière sont toujours suspendus.

En 2009, la Société a consacré beaucoup d'efforts à la mise en application des nouvelles mesures prévues dans la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Règlement sur les points d'inaptitude. Ces mesures ont trait, principalement, à la capacité de conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool. En effet, la nouvelle loi prévoit des sanctions plus sévères dans les cas d'infractions et de condamnations pour une alcoolémie supérieure à 160 mg par 100 ml de sang.

Par ailleurs, la Société a poursuivi activement, au cours de l'année, les travaux préparatoires à la mise en œuvre des nouvelles mesures dont l'entrée en vigueur est prévue au début de l'année 2010. Ces travaux ont rapport à l'accès graduel à la conduite, notamment au nouveau cours de conduite obligatoire, au permis probatoire pour tous et à l'élaboration des nouveaux examens théoriques et pratiques pour la classe de permis de conduire 5.

Au cours de l'année 2009, la Société a également poursuivi le projet-pilote portant sur la motocyclette à trois roues Spyder de Bombardier Produits Récréatifs. Ce projet-pilote, qui a pris fin le 1er novembre 2009, a permis à quelque 300 titulaires d'un permis de conduire de classe 5 (véhicule de promenade) de circuler en Spyder sur le réseau routier québécois. L'évaluation de ce projet-pilote permettra ensuite à la Société d'établir les règles d'utilisation de ce véhicule, de cibler les exigences en matière de formation et d'évaluation des conducteurs, et de déterminer la classe de permis de conduire requise pour la conduite de ce genre de véhicule.

En décembre 2007, la Société a reçu le mandat d'établir et de promouvoir, en collaboration avec l'industrie automobile et l'industrie publicitaire, des lignes directrices ayant pour but d'interdire tout message publicitaire utilisant un véhicule routier dont le conducteur témoigne d'insouciance à l'égard de la sécurité routière, en présentant des situations qui encouragent des pratiques ou des gestes imprudents, dangereux ou prohibés. Au printemps 2009, un protocole d'entente consensuel relatif à des lignes directrices additionnelles visant la publicité automobile a été signé par l'Association canadienne des constructeurs de véhicules, l'Association des fabricants internationaux d'automobiles du Canada et le CCATM. Ainsi, de nouvelles lignes directrices encadrant la publicité des constructeurs de véhicules automobiles ont été mises en place en septembre 2009. Elles ont été adoptées dans la foulée des travaux du groupe de travail sur la publicité automobile auquel prenaient part le CCATM et des représentants des gouvernements provinciaux et fédéral, de l'industrie canadienne de la publicité et de l'industrie canadienne de l'automobile.

Tout en conservant intact le Code canadien des normes de la publicité, le groupe de travail a adopté quatre lignes directrices pour aider les constructeurs et leurs agences de publicité à concevoir des publicités automobiles créatives et efficaces qui seraient conformes à l'esprit des lois en vigueur en matière de sécurité automobile dans les différentes provinces et les divers territoires. Au cours de l'automne 2009, des séminaires d'information ont été menés à l'intention des agences de publicité de Montréal et de Toronto ainsi qu'à l'intention des représentants des manufacturiers du domaine de l'automobile. La promotion de ces lignes directrices se fera en 2010.

De plus, la participation de la Société à des tables sectorielles en sécurité routière s'est poursuivie au cours de l'année. En effet, la Société a coordonné les travaux de quatre tables de concertation régionales en contrôle routier et en sécurité routière : celle de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec, celle de Laurentides-Lanaudière, celle du Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et celle de Chaudière-Appalaches.

Au regard des comités internationaux, il importe de noter que la vice-présidente à la sécurité routière est la représentante du Québec au sein de l'American Association of Motor Vehicle Administrators (AAMVA). La Société a également délégué des représentants pour participer à divers colloques ou congrès nationaux et internationaux se rapportant à la sécurité routière. La Vice-présidence à la sécurité routière est présente dans plusieurs associations canadiennes et internationales. À titre d'exemples, citons l'Association québécoise des transports et des routes (AQTR), le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM), l'American Association of Motor Vehicle Administrators (AAMVA), le Transportation Research Board (TRB) de même que la Commercial Vehicule Safety Alliance (CVSA).

OBJECTIF

1.1.2 Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.

CIBLES 2009	RÉSULTATS
Mise en œuvre de l'objectif	La Société a poursuivi ses campagnes de communication sur les actions à fort potentiel d'amélioration.
Poursuivre la stratégie mise en place en 2007	La Société, en collaboration avec ses partenaires, a poursuivi ses actions de sensibilisation au sujet des diverses problématiques de sécurité routière.

En vue d'amener les usagers de la route à adopter des comportements plus sécuritaires, la Société a mené des campagnes publicitaires ciblant : l'alcool au volant, la ceinture de sécurité, la courtoisie sur la route, la vitesse, les motocyclistes et les piétons ainsi que la sécurité à l'occasion des opérations de déneigement et le comportement des automobilistes au cours des déplacements durant la période des vacances estivales.

La Société a également innové en 2009, en organisant plusieurs activités originales.

- Une caravane de sensibilisation pour les jeunes conducteurs intitulée *La vitesse – Il y a un prix à payer*. Cette activité de sensibilisation montrait des remorqueuses à plateforme chargées de véhicules accidentés et arborant des messages-chocs destinés aux jeunes conducteurs et qui a été présentée dans diverses villes du Québec. Des activités de relations médias ont également été faites pour soutenir cette campagne de sensibilisation.
- Une promotion radiophonique intitulée *Le geste courtois du jour SAAQ* est une autre innovation qui a été réalisée dans les stations du réseau Rock-Détente en juillet 2009, dans le contexte de la campagne de courtoisie sur la route. Des auditeurs étaient invités à expliquer en quoi ils avaient fait un geste de courtoisie envers un autre usager de la route.
- Au cours de l'automne, la Société a produit et diffusé 37 capsules télévisées de 60 secondes et l'émission *Fraction de seconde* sur le réseau TVA. Des victimes d'accident y témoignaient ainsi que des membres de leur famille et des spécialistes qui interviennent auprès de ces derniers. Le but était de sensibiliser les téléspectateurs sur les conséquences des accidents de la route et de montrer qu'un accident *Ça frappe beaucoup de monde*. La diffusion de ces capsules s'est terminée par une émission de télévision spéciale d'une heure, le 18 novembre, pour mettre en évidence la *Journée nationale du souvenir des victimes de la route*. Près d'un million de personnes ont regardé cette émission spéciale.

Par ailleurs, les changements comportementaux sont un défi de taille qu'il est impossible de relever seul. Pour assurer une meilleure cohérence dans l'action, la mobilisation et la coopération de différents partenaires sont impératives. La promotion de la sécurité routière nécessite un travail de partenariat associant bien souvent d'autres ministères (ministères des Transports, de la Sécurité publique, de la Justice, etc.), des acteurs de terrain (organisations policières, écoles, municipalités, etc.) et des associations (Opération Nez rouge, Collège des médecins, Fédération motocycliste du Québec, CAA-Québec, etc.). Des entreprises privées s'inscrivent également dans la démarche de coopération pour amplifier les messages publics de promotion.

De fait, la stratégie de promotion de la sécurité routière de la Société associe les uns et s'appuie sur les autres. L'établissement et la mise en œuvre de partenariats sont au cœur de la stratégie de la Société, car ils permettent de promouvoir une intervention intégrée des partenaires importants des secteurs public et privé. Travailler ensemble est une façon adéquate de favoriser une intervention coordonnée et globale. C'est également une façon de prolonger les efforts des partenaires, de les faciliter et d'en élargir la portée.

En 2009, la Société a apporté sa collaboration à diverses opérations de surveillance policière, telles que Attachez-vous à la vie, qui incite au port de la ceinture de sécurité et à l'utilisation des sièges d'auto pour enfants, et Mêmes voies, mêmes lois... des règles à respecter, activité qui suscite la sécurité à vélo. Les opérations Bon pied, bon œil, dont le but est de promouvoir le respect des règles de circulation, tout en insistant sur la vigilance et la courtoisie dans les déplacements à pied ou au volant d'un véhicule, constituent d'autres exemples de collaboration avec les services policiers.

La Société et Contrôle routier Québec se sont associés à la Sûreté du Québec et aux services de police municipaux pour mener la campagne sur la courtoisie au volant dont le thème était : « La courtoisie, ça fait du bien... et c'est pour tout le monde! ». Cette année, un questionnaire intitulé *Quel est votre comportement sur la route?*, ayant pour but de faire prendre conscience des petits gestes à faire pour améliorer le climat sur la route, était distribué.

La Société soutient Opération Nez rouge depuis 1985. Il s'agit d'une cause importante directement liée à son mandat de promotion de la sécurité routière. Soulignons également qu'Opération Nez rouge a largement contribué à faire évoluer la mentalité de la population québécoise en ce qui concerne la conduite en état d'ébriété. Alors qu'au tout début, on trouvait gênant de se faire reconduire par un bénévole d'Opération Nez rouge, il est maintenant considéré comme inacceptable de ne pas y avoir recours.

La Société a assumé la présidence d'honneur de cette 26e édition de l'Opération Nez rouge. À ce titre, une activité spéciale de recrutement a été organisée pour inviter les partenaires de la Société ainsi que les employés du gouvernement du Québec à devenir bénévoles. Près de 240 employés de la Société y ont pris part à titre de bénévoles.

La Société est le partenaire financier principal du programme de sensibilisation au port de la ceinture de sécurité intitulé Bouclez-la!, qui s'adresse principalement aux jeunes du secondaire et qui comporte deux volets : d'une part, une conférence interactive sur l'importance d'utiliser la ceinture de sécurité et, d'autre part, une simulation d'accidents avec tonneaux, réalisée au moyen d'une véritable « voiture-tonneaux ». Mis sur pied en 2008, avec la collaboration d'Opération Nez rouge et des élèves en techniques policières du Campus Notre-Dame-de-Foy, ce deuxième volet s'est poursuivi en 2009 et il est maintenant accessible à l'ensemble des corps policiers du Québec.

CAA-Québec a poursuivi la coordination des activités de promotion et d'animation du matériel éducatif « Sur la route des dragons! », destiné aux jeunes âgés de 5 à 8 ans. Élaboré par la Société et instauré en 2008, « Sur la route des dragons! » est un dessin animé, accompagné d'un guide d'animation, destinés à sensibiliser les élèves de la maternelle et du primaire aux risques liés aux déplacements, à pied et en autobus scolaire, et à leur enseigner les comportements sécuritaires à adopter.

La Société a maintenu la promotion du réseau provincial permanent de vérification des sièges d'auto pour enfants qu'elle avait instauré en mai 2007 et qui est coordonné par CAA-Québec. Ce réseau a pour but d'offrir un service de vérification de sièges d'auto sur une base annuelle, et ce, à la grandeur du Québec. Au cours de l'année 2009, plus de 3 500 vérifications ont été effectuées par les membres du réseau.

La Société a collaboré à la réalisation du Mois du piéton « La sécurité, c'est l'affaire de tous » ainsi qu'à l'opération « Fêtons l'Halloween en toute sécurité ». Notons que cette campagne est organisée par le Comité sécurité Halloween, formé de représentants d'UNICEF Québec, de Parents-secours et des corps policiers du Québec. Pour la campagne 2009, le Comité désirait s'adapter aux nouvelles technologies et revitaliser ses outils de sensibilisation pour rejoindre les jeunes. À cet égard, l'UNICEF a mis sur pied, dans Internet, dix épisodes (webisodes) rattachés aux dix instructions de sécurité, dont le personnage principal est Léon, un petit cyclope nouvellement devenu ambassadeur d'UNICEF Québec, que les enfants de 6 à 12 ans aiment beaucoup.

La Société collabore depuis 21 ans à la campagne de sécurité dans le transport scolaire de l'Association du transport écolier du Québec (ATEQ), qui a notamment pour but de promouvoir, auprès des usagers de la route, la consigne de sécurité en présence d'autobus scolaires. La Société réalise également en cours d'année de nombreuses actions de communication auprès des conducteurs, des écoliers et de leurs parents, afin d'obtenir leur contribution à l'amélioration de la sécurité.

Issue du partenariat entre la Société et l'ATEQ, la 21e campagne de sécurité en transport scolaire s'est déroulée en février 2009, sur le thème « Wô minute! ». Cette campagne visait deux groupes de clientèle : les usagers de la route et les enfants de 5 à 12 ans.

Pour terminer, mentionnons qu'au cours de l'année, la Société a publié divers communiqués de presse sur les principales problématiques de sécurité routière afin d'attirer l'attention des médias sur différents enjeux en sécurité routière.

En 2009, la Société a occupé un espace médiatique très important par la diffusion de publicités bien ciblées et par une plus grande harmonisation de ses campagnes publicitaires avec les opérations de surveillance policière. En misant sur une telle stratégie de communication et de partenariat avec les services policiers mise de l'avant dans le contexte de l'Année de la sécurité routière en 2007, la Société a, d'une part, maintenu le deuxième rang dans les enjeux sociaux auprès de la population, derrière le réchauffement climatique et devant la violence conjugale, la toxicomanie, le suicide et le sida (en 2007, la sécurité routière occupait le cinquième rang). D'autre part, elle a renversé la vapeur en ce qui a trait au bilan routier. La synergie ainsi développée en 2007 s'est poursuivie en 2008 et en 2009 avec plusieurs partenaires naturels.

La stratégie adoptée par la Société a certainement contribué aux résultats constatés en 2009. En effet, la réduction de 7,5 % des décès par rapport à 2008, et de 4,7 % des blessés graves, n'est pas étrangère aux nombreux efforts déployés par la Société, par ses partenaires, par les policiers et par Contrôle routier Québec en matière de prévention des accidents de la route. Il s'agit donc de poursuivre la stratégie de communication en se concentrant sur les bons messages et sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route. Il s'agit également de terminer la mise en œuvre des mesures édictées par la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Règlement sur les points d'inaptitude (2007, chap. 40) en ce qui concerne l'accès graduel à la conduite et l'alcool au volant.

La mise en œuvre de cet objectif a sollicité la participation de ressources venant de plusieurs vice-présidences de la Société et celle des partenaires. L'atteinte de cet objectif a nécessité l'investissement d'une somme de 5,9 millions de dollars dans des campagnes publicitaires. Aussi la Société est-elle bien décidée à poursuivre cette stratégie ayant pour but de *s'unir pour une vision commune de la sécurité routière et une action concertée.*

AXE | CONCERTATION RÉGIONALE

OBJECTIF

1.2 **Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, d'ici la fin de l'année 2010, en concertation avec les partenaires du milieu, organiser et mettre en œuvre des actions régionales en matière de sécurité routière.**

CIBLES 2009	RÉSULTATS
Établissement d'un cadre de référence de la concertation régionale en sécurité routière	La Société a poursuivi son engagement en matière de régionalisation des actions en sécurité routière, qui s'est traduit, entre autres, par l'embauche de deux nouveaux conseillers régionaux, portant ainsi à trois le nombre de ces conseillers en poste, en 2009.
Détermination des régions cibles devant représenter, au total, 80 % des victimes de la route	La détermination des régions cibles a été effectuée selon le découpage préconisé par l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ).

La Société a poursuivi la régionalisation des actions en matière de sécurité routière. L'application du cadre de référence de la concertation régionale en sécurité routière a permis l'embauche de deux nouveaux coordonnateurs régionaux. Ainsi, la Société a pu organiser et mettre en œuvre, au cours de l'année 2009, des actions de sécurité routière régionales en concertation avec les partenaires du milieu, notamment les services policiers. D'ailleurs, la détermination des régions est inspirée du découpage territorial préconisé par l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ), dont les membres sont des partenaires naturels de la Société en matière de sécurité routière. À la fin de l'année 2009, trois régions comptaient un coordonnateur, soit les régions suivantes : Estrie–Mauricie–Centre-du-Québec (Région 1), Saguenay–Lac-Saint-Jean (Région 2) et Sud-de-Montréal–Montérégie (Région 4).

Il importe de noter que la Société s'était déjà engagée, depuis quelque temps, dans des activités régionales de sécurité routière. De plus, afin de donner aux régions une plus grande capacité d'agir, une somme de 762 850 $ a été accordée afin de soutenir et d'accompagner des initiatives des corps policiers et des municipalités pour une deuxième année consécutive. Parmi les activités régionales qui se sont poursuivies en 2009, il est intéressant de mentionner l'appui de la Société aux services policiers des villes de Granby, Drummondville, Sherbrooke et Trois-Rivières ainsi qu'auprès de la MRC de la Haute-Yamaska, pour la tenue de l'opération « Bon pied, bon œil » et la participation de la Société à la campagne montréalaise axée sur la sécurité des piétons. De plus, une entente a été signée avec la Sûreté du Québec en ce qui concerne le financement d'appareils de système de reconnaissance des plaques d'immatriculation (SRPI). Cette possibilité de financement a été étendue aux corps policiers municipaux.

Outre sa participation aux tables de concertation régionales en contrôle routier et en sécurité routière dont elle est responsable, la Société a poursuivi, en collaboration avec le CAA, la mise en place d'un réseau permanent de vérification des sièges d'auto pour enfants. Rappelons, enfin, que la Société est le principal commanditaire de l'Opération Nez rouge dans toutes les régions du Québec.

La régionalisation de la sécurité routière permet d'adapter les objectifs globaux à la dynamique des régions, d'encourager les initiatives provenant du terrain, de multiplier, à longueur d'année, les actions dans le domaine de la sécurité routière et, enfin, de favoriser la complémentarité des actions au moyen du partenariat avec les services policiers, les municipalités, le réseau de la santé et les organismes publics et parapublics. En outre, le fait de miser sur les médias régionaux et locaux permet d'assurer une plus grande visibilité des actions et des messages de sécurité routière. Enfin, l'approche régionale en matière de sécurité routière contribue à consolider davantage le principe de sécurité routière durable. En effet, l'approche régionale est de nature à favoriser la responsabilisation des usagers de la route et la promotion de l'écoconduite, qui se caractérise par une conduite sécuritaire, économique et respectueuse de l'environnement.

ORIENTATION 2

Orienter les activités et la prestation des services en fonction des besoins et des attentes des clientèles, ainsi que des ressources disponibles

La Société demeure attentive aux besoins et aux attentes de la population et de ses divers groupes de clientèle afin d'offrir les meilleurs services possible, et ce, malgré les contraintes en effectif et la croissance continue de la demande de services. Pour ce faire, elle a instauré un processus d'acquisition continue de connaissances sur ses clients afin d'ajuster sa prestation de services, tout en tenant compte de la disponibilité de ses ressources.

AXE | CONNAISSANCE DES CLIENTÈLES

OBJECTIF

2.1 À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur les clientèles.

CIBLES 2009	RÉSULTATS
Stratégie d'optimisation des connaissances sur la clientèle	Mise en œuvre de la stratégie d'optimisation des connaissances par ligne d'affaires.
Élaboration d'orientations de la Société en matière de services à la clientèle	Amorce des travaux permettant l'actualisation des orientations en matière de services à la clientèle.
Démarche de mise à jour dynamique des connaissances générales et spécifiques sur les divers groupes de clientèle	Réalisation de deux sondages auprès de groupes particuliers de clientèle. Début de l'enquête auprès des citoyens et des grands clients de la Société pour connaître leurs attentes.

Au cours de l'année 2009, la mise à jour des connaissances sur la clientèle s'est poursuivie. La Société a mené plusieurs sondages et groupes de discussion auprès de citoyens et de certains usagers de ses services, parmi lesquels :

- la clientèle dont le permis de conduire a fait l'objet d'une sanction, afin de connaître ses attentes et son degré de satisfaction envers les services rendus par la Société et ses partenaires; et
- les conducteurs ayant été interceptés sur la route par Contrôle routier Québec, afin d'évaluer les perceptions de cette clientèle et mesurer son degré de satisfaction à l'égard des interventions des contrôleurs routiers.

Une consultation des citoyens et des usagers des services de la Société entreprise en 2009 se terminera en 2010. Elle a pour but de mieux connaître leurs attentes envers la prestation des services de la Société et ses grands mandats. L'information recueillie alimentera la réflexion sur l'actualisation des orientations en matière de services à la clientèle, l'adaptation de ces services et leur ajustement.

Afin d'être davantage à l'écoute de l'industrie et de ses partenaires, Contrôle routier Québec a effectué en 2009 des rencontres individuelles auprès d'une trentaine de partenaires. L'information recueillie portait sur leurs besoins et attentes, sur leurs préoccupations ainsi que sur les enjeux politiques, économiques et technologiques de l'industrie du transport. Parallèlement, les activités du comité consultatif et des quatre tables de concertation régionales en contrôle routier et en sécurité routière se sont poursuivies afin de mieux répondre aux problématiques régionales. Les analyses faites à la suite de ces enquêtes permettront de dégager des pistes d'amélioration pour augmenter la qualité des services offerts à cette clientèle par la Société.

AXE | AJUSTEMENT DE LA PRESTATION DE SERVICES

OBJECTIF

2.2 À compter de l'année 2008, ajuster et simplifier la prestation des services.

En 2009, la Société a poursuivi sa démarche d'amélioration, d'ajustement et de simplification de sa prestation de services.

Dans le domaine de l'assurance, la Société a :

- poursuivi ses efforts, pour une troisième année consécutive, afin de diminuer le délai de traitement des avis médicaux : le délai moyen étant de 81 jours en 2009 comparativement à 105 jours en 2006;
- consolidé son délai de transmission des dossiers au Tribunal administratif du Québec, fixé à 30 jours par la loi, avec un délai moyen de 17 jours en 2009;
- participé à des discussions préliminaires et exploré des pistes de solutions avec le Tribunal administratif du Québec afin de répondre à son objectif de résorber l'inventaire des dossiers en assurance automobile et d'éviter les retards dans le traitement de ceux-ci;
- augmenté la fréquence des appels téléphoniques aux clients, pour s'assurer qu'il y a adéquation entre les besoins de ces derniers et les services qui leur sont donnés;
- révisé la pratique de traitement des cas d'accidents multiples, facilitant ainsi la compréhension du dossier par le client; et
- analysé en profondeur les résultats des sondages faits en 2008 auprès de la clientèle des services aux accidentés et apporté des ajustements au plan d'amélioration des services.

En ce qui concerne l'accès au réseau routier, la Société a :

- mis en place des mesures transitoires spéciales pour la clientèle en processus d'obtention du permis d'apprenti conducteur afin de lui faciliter l'accès aux services pour obtenir ce permis (réussite de l'examen théorique) avant l'entrée en vigueur, en janvier 2010, des cours de conduite obligatoires;
- entrepris, le 16 mars 2009, la délivrance du permis de conduire Plus, lequel répond aux nouvelles exigences américaines de sécurité intérieure et facilite l'entrée aux États-Unis par voie terrestre ou maritime;
- étendu l'offre de services à la clientèle en matière de paiement puisque, depuis le 7 décembre 2009, la plupart des institutions financières acceptent le paiement du renouvellement du permis de conduire et de l'immatriculation, de la vignette de stationnement pour personne handicapée et du relevé de compte, délivrés par la Société de l'assurance automobile du Québec;
- rendu accessible, pour les citoyens canadiens, depuis le 9 février 2009, le service d'échange du permis de conduire canadien et américain dans cinq centres de services régionaux (Alma, Baie-Comeau, Gaspé, Matane et Roberval), ce qui porte le déploiement de ce service à 34 centres, sur le territoire québécois;
- procédé à l'embauche d'évaluateurs additionnels afin d'augmenter l'offre de services et améliorer les délais de rendez-vous pour les examens de conduite de véhicules de promenade, de motocyclettes ou de véhicules lourds;
- élaboré un plan d'action pour l'amélioration des services offerts à la clientèle qui fait l'objet d'une sanction, à la suite du rapport de sondage déposé en mai 2009, qui concerne à la fois les communications écrites et verbales de la Société ainsi que les services offerts par les partenaires; et
- ajusté et simplifié la prestation du service téléphonique, par des actions telles que la révision du menu d'accueil du système de réponse vocale interactive, l'embauche et la formation massive de nouveaux préposés aux renseignements ainsi que la mise au point et en place de plusieurs outils de planification des effectifs précis, performants et reconnus dans l'industrie des centres de contacts clients.

En contrôle routier, la Société a :

- pris contact avec plus de 300 localités pour leur offrir des séances d'information et de sensibilisation sur la réglementation rattachée aux activités de déneigement;
- tenu des séances d'information et de sensibilisation sur la réglementation applicable aux activités de déneigement : 105 séances ont été tenues auprès de différentes municipalités, 13 séances, avec les représentants de municipalités régionales de comté (MRC), 15 avec les responsables de centres de services du ministère des Transports, ainsi que des journées portes ouvertes sur le thème du déneigement; et
- une formation spécifique portant sur le déneigement a été donnée à l'ensemble des contrôleurs routiers avant l'hiver 2009-2010.

De plus, la Société a exercé un suivi rigoureux des plaintes adressées par la clientèle et poursuivi la présentation de rapports trimestriels des plaintes au comité des ressources humaines et du service à la clientèle du conseil d'administration. Ces rapports définissent, notamment, les différentes problématiques soulevées par la clientèle ainsi que des pistes d'amélioration concrètes ayant pour but d'ajuster la prestation de services.

Par ailleurs, des tables d'échanges multisectoriels concertation client ont été mises sur pied à la fin de 2009, afin de mobiliser les différents secteurs de l'organisation autour des enjeux liés au service à la clientèle. Des priorités d'action ayant des répercussions sur les centres d'appels, notamment, devraient être retenues en 2010.

AXE | PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES

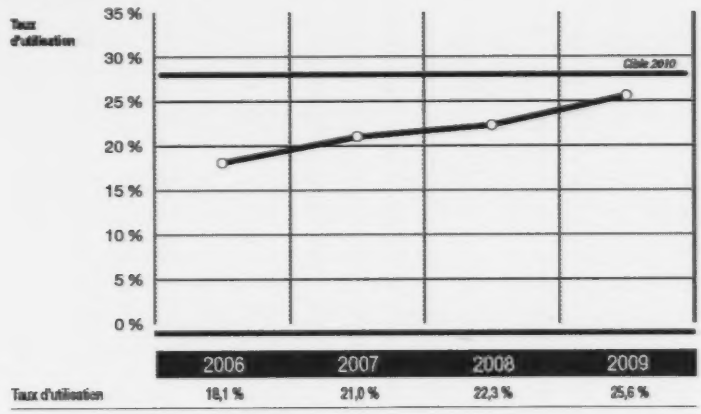
OBJECTIF

2.3 **Du début de l'année 2007 à la fin de l'année 2010, accroître de 10 % l'utilisation des modes électroniques de prestation de services.**

INDICATEUR	CIBLE 2010	RÉSULTAT
Taux d'utilisation des modes électroniques pour la prestation des services transactionnels	Augmentation de 10 % par rapport à la situation au 31 décembre 2006	Voir graphique

La prestation électronique de services offerte à la clientèle grand public connaît une progression constante. Au 31 décembre 2009, la part relative des services électroniques transactionnels de la Société en permis de conduire et immatriculation s'élevait à 25,6 %, alors que l'objectif à atteindre en 2010 est de 28,1 %.

Évolution du taux d'utilisation
des services électroniques transactionnels



De nouveaux services ont été offerts au grand public en 2009, notamment l'obtention de certificats d'exemption pour les pneus d'hiver ainsi que certains services relatifs au nouveau permis de conduire Plus (activation, documentation). Les travaux pour la mise en ligne de nouveaux services pour la clientèle Entreprises ont débuté en septembre 2009; leur instauration s'échelonnera de la fin de l'année 2010 jusqu'au mois de décembre 2011.

Enfin, la Société a participé, en 2008 et en 2009, à divers échanges avec d'autres grands organismes afin de comparer sa prestation électronique de services dans le but de parfaire ses services existants et d'en mettre au point de nouveaux. De plus, elle s'est jointe à une étude du Centre francophone de recherche en informatisation des organisations (Cefrio) pour améliorer sa connaissance de la clientèle relativement à ses services en ligne.

L'approche adoptée par la Société pour atteindre cet objectif est demeurée la même :

- améliorer les services existants;
- accroître l'offre de services électroniques;
- faire la promotion des services auprès des utilisateurs potentiels;
- mettre en place une stratégie de migration vers les modes électroniques de prestation de services.

LA SIMPLIFICATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS

ORIENTATION 3

Contribuer à la simplification de l'accès aux services publics

Le 6 avril 2006, le gouvernement annonçait que le réseau des centres de services de la Société, déjà présent dans toutes les régions, serait utilisé pour déployer le réseau régional de Services Québec, dans le but de faciliter les démarches des citoyens auprès de l'État. Les orientations ayant été modifiées, elles ont permis à la Société et à Services Québec, en 2009, d'offrir des services à la population en cohabitation dans 9 sites : Lévis, Saguenay, St-Jean-sur-Richelieu, Gaspé, Québec (Lebourgneuf), Sept-Îles, Trois-Rivières, Montréal (Langelier) et Rimouski.

AXE | QUALITÉ ET COÛT DES SERVICES

OBJECTIF

3.1 Collaborer avec Services Québec à la mise en place d'un guichet multiservice permettant de simplifier l'accès des citoyens et des entreprises aux services publics.

Le partenariat mis en œuvre avec Services Québec au cours des dernières années permet à celui-ci de donner de l'information à la population au regard des activités de la Société; de transférer les appels relatifs aux dossiers de la clientèle de la Société par l'intermédiaire d'une interconnexion; et de se tenir responsable de la majorité des appels relatifs aux changements d'adresses de la clientèle de la Société.

ORIENTATION 4

Assurer l'équilibre financier

À l'égard de deux de ses mandats, soit la gestion du Fonds d'assurance automobile et la gestion de l'accès au réseau routier, la Société doit s'autofinancer. Comme, dans ces deux cas, elle était en situation de déficits répétés, elle vise, d'une part, à rétablir l'équilibre des produits et des charges de l'année courante et, d'autre part, à éliminer le déficit cumulé.

AXE | DÉFICIT DE FINANCEMENT

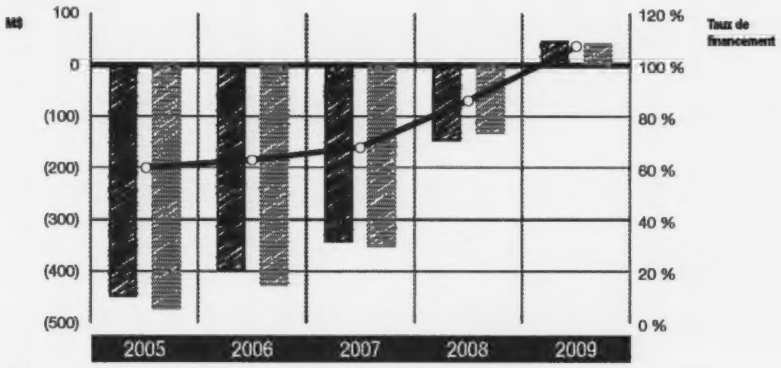
OBJECTIF

4.1.1 À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir atteint l'équilibre des produits et des charges des opérations de l'année courante.

INDICATEURS	CIBLES 2010	RÉSULTATS
Taux de financement	100 %	107 %
Surplus des opérations de l'année courante	0 $	43,4 M$
Surplus de financement	0 $	39,7 M$

Pour assurer le plein financement de l'année d'assurance courante, la Société s'est donné comme objectif de diminuer les charges du Fonds d'assurance en poursuivant ses efforts pour réduire le nombre d'accidentés de la route et en optimisant ses façons de faire[17]. De plus, des rajustements aux contributions d'assurance sont entrés en vigueur le premier janvier 2008 et 2009; d'autres suivront le 1er janvier 2010.

Évolution du surplus (déficit) des opérations et du surplus (déficit) de financement au Fonds d'assurance



	2005	2006	2007	2008	2009
Surplus (déficit) des opérations de l'année courante (M$)	(447,4)	(395,6)	(341,4)	(145,5)	43,4
Surplus (déficit) de financement (M$)	(472,2)	(425,1)	(351,0)	(131,3)	39,7
Taux de financement	60 %	63 %	68 %	86 %	107 %

Les résultats démontrent que l'atteinte de la cible, soit réussir à équilibrer les produits et les charges des opérations de l'année courante, est devancée d'une année.

Trois facteurs expliquent l'amélioration des résultats en 2009, à commencer par la deuxième année d'ajustement des contributions d'assurance, lesquelles ont permis d'augmenter les produits du Fonds d'assurance. Le nombre moins élevé d'accidentés de la route en 2009 a contribué à diminuer les coûts d'indemnisation de l'année courante, et ce, même si, chaque année, les indemnités sont ajustées à l'indice du coût de la vie. Finalement, l'amélioration de l'expérience relative aux durées d'invalidité à long terme et la révision des pratiques de traitement des réclamations ont aussi contribué à la diminution des charges d'indemnisation.

17. Pour plus d'information sur les résultats de ces objectifs stratégiques, voir les pages 55 à 61 ainsi que la page 68.

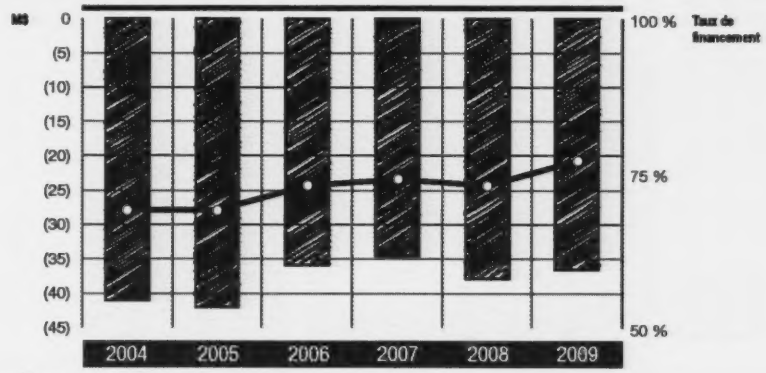
OBJECTIF

4.1.2 À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de gestion de l'accès au réseau routier, avoir atteint l'équilibre des produits et des charges de l'année courante.

INDICATEURS	CIBLES 2010	RÉSULTATS
Taux de financement	100 %	77 %
Déficit des produits sur les charges de l'année courante	0 $	(36,5) M$

Le taux de financement de l'accès au réseau routier était de 77 % en 2009, comparativement à 69 % en 2004. Ces résultats sont le fruit des efforts de rationalisation budgétaire déployés par la Société pour exercer un contrôle sur ses charges, et ce, malgré une croissance soutenue du volume de transactions, un élargissement de son offre de services et l'indexation au coût de la vie. Relativement à ce dernier point, il importe de noter que, si les tarifs avaient été indexés depuis 1992, le mandat de gestion de l'accès au réseau routier de l'année courante serait entièrement financé et dégagerait même des surplus.

Évolution de la situation financière
du mandat de gestion de l'accès au réseau routier



	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Déficit des produits sur les charges de l'année courante (M$)	(41,0)	(42,0)	(35,9)	(34,5)	(37,8)	(36,5)
Taux de financement	69 %	69 %	73 %	74 %	73 %	77 %

AXE | DÉFICIT CUMULÉ

OBJECTIF

4.2 D'ici la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir adopté une formule de recapitalisation du déficit cumulé[18].

En ce qui concerne la gestion d'un déficit ou d'un excédent annuel, la Société doit se donner des règles claires et transparentes.

En 2008, les principes et paramètres de la politique de capitalisation qui inclura la formule de recapitalisation ont été élaborés.

Devant la situation exceptionnelle générée par la crise financière, la Société a choisi de reporter au 31 décembre 2010 l'approbation de la politique de capitalisation, afin d'être en mesure de bien en évaluer les répercussions et de voir si des éléments additionnels devraient être pris en considération.

18. L'objectif 4.2 remplace l'objectif 4.2.1, dont le libellé était : « Avant la fin de l'année 2008, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir adopté une formule de recapitalisation du déficit cumulé et l'avoir soumise au conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile. »

NOTRE PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

La Société poursuit sa démarche d'optimisation de ses façons de faire et continue ses efforts pour mobiliser son personnel, afin d'offrir à la population les meilleurs services, dans un contexte où le volume d'affaires est en croissance, et ce, dans le respect des règles de réduction de son effectif.

ORIENTATION 5

Optimiser nos façons de faire

La Société privilégie les meilleures pratiques de gestion et de prestation de services. Elle procède à l'examen critique de ses activités et à l'optimisation de ses processus d'affaires, tout en tenant compte de ses zones de vulnérabilité, notamment la diminution de ses ressources et le vieillissement des technologies de l'information.

AXE | EXAMEN CRITIQUE DES ACTIVITÉS

OBJECTIF

5.1 À la fin de l'année 2010, à la suite d'un examen critique de l'ensemble des activités, avoir éliminé ou reconfiguré les activités pertinentes de la Société.

À la suite de l'examen critique des activités, réalisé dans différents secteurs de la Société, des mesures d'optimisation des processus d'affaires ont été identifiées, dont certaines sont décrites à l'objectif 5.2.

Par ailleurs, en matière de vulnérabilité des ressources humaines, une analyse de risques liée à l'expertise du personnel, dans tous les secteurs de la Société, a été complétée en 2009. Elle a permis d'identifier 15 types d'expertise critiques et menacés. Des plans d'action ont été élaborés par les secteurs d'activités concernés afin de ramener ces risques à un niveau acceptable pour l'organisation.

AXE | OPTIMISATION DES PROCESSUS D'AFFAIRES

OBJECTIF

5.2 D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif et de croissance du volume d'activité, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société.

Les travaux d'optimisation des processus se sont poursuivis en 2009 et des améliorations tangibles ont été apportées aux façons de faire.

En matière d'assurance, la Société a continué ses efforts en vue d'améliorer la qualité des services à sa clientèle et d'assurer un meilleur contrôle des frais liés au régime. Pour être plus efficiente et efficace, elle s'est donné un nouveau modèle d'affaires dont le but est de moduler ses services pour mieux les adapter aux conditions de sa clientèle. Débuté en 2006, le déploiement de ce modèle d'affaires s'est poursuivi en 2009. À ce jour, près de 75 % de l'ensemble des nouvelles réclamations d'assurance reçues en 2009 ont pu bénéficier de ces nouvelles façons de faire.

Au bénéfice des personnes accidentées, l'accès aux services de réadaptation dans les établissements du réseau public de la santé a été simplifié par la conclusion et la mise en œuvre d'une entente entre la Société et le ministère de la Santé et des Services sociaux, au cours de l'année 2009.

De plus, la révision des pratiques administratives au Service du contentieux a permis au Fonds d'assurance d'obtenir un délai moyen de 17 jours pour la transmission des dossiers des clients qui soumettent une requête au Tribunal administratif du Québec, soit 13 jours de moins que le délai de 30 jours fixé par la loi. L'analyse des pratiques se poursuit et d'autres améliorations suivront au cours de la prochaine année.

En matière d'accès au réseau routier, la Société a amélioré la performance globale de son centre d'appels par la mise en place de différentes mesures dont la révision du menu d'accueil du système de réponse vocale interactive et l'optimisation des processus de planification des effectifs qui a permis, notamment, de revoir les quarts de travail du personnel. De plus, un projet d'optimisation de ce secteur a démarré en 2009 et il se poursuivra en 2010. Le plan de mise en œuvre couvre cinq grands volets : les technologies, la formation et le maintien des connaissances, le contrôle de la qualité, le cheminement et la polyvalence des employés ainsi que les processus de travail.

Par ailleurs, un outil de soutien à la tâche pour le secteur du permis et de l'immatriculation a été mis au point à l'intention du personnel du Service du soutien technique.

Dans les autres avancées de 2009, il convient de mentionner le redressement de l'inventaire des rapports médicaux au Service de l'évaluation médicale. La réduction considérable du nombre de rapports à traiter a contribué à l'amélioration de la sécurité routière, puisque cela a permis de s'assurer que les personnes appelées à conduire un véhicule routier sont en mesure de le faire de façon sécuritaire.

En matière de technologies de l'information, la Société a terminé les travaux suivants :

- la normalisation du processus d'évaluation des coûts unitaires des projets dans le but d'en améliorer la précision;
- la révision des processus, méthodes et techniques de développement, afin d'optimiser la réalisation des projets;
- la mise en place d'un bureau de performance des projets, dans le but d'améliorer leur réalisation et d'augmenter leur probabilité de succès;
- la mise en place d'un parcours de développement optimisé pour les applications informatiques de moindre envergure, dans le but de réduire les frais et les délais de développement.

En outre, elle a poursuivi la mise en œuvre des pistes d'optimisation les plus prometteuses afin d'améliorer le processus de déploiement des postes de travail. De plus, un rapport d'affaires portant sur la révision des activités liées à l'exploitation de l'ensemble des plateformes (centrale, intermédiaire et postes de travail) a été rédigé. La mise en œuvre de ce projet débutera en 2010.

En matière de satisfaction de la clientèle, la Société a amorcé des travaux visant l'optimisation du processus de gestion des plaintes. Les nouvelles orientations, découlant d'une étude menée au cours du second semestre, conduiront à un virage corporatif important dès 2010. En effet, la mise en œuvre du plan d'action permettra d'augmenter la performance organisationnelle, notamment au regard de la qualité des services rendus à la clientèle, de la productivité et de la reddition de comptes réalisée auprès des gestionnaires ainsi que du comité des ressources humaines et du service à la clientèle du conseil d'administration.

Des efforts d'optimisation ont également été faits en ce qui concerne la production des différentes pièces plastifiées produites par la Société, entre autres le permis de conduire et le permis de conduire Plus. Les analyses effectuées ont permis d'identifier des cibles d'amélioration; des mesures concrètes ont été mises en place en 2009, d'autres le seront en 2010.

AXE | ACTUALISATION DES ACTIFS TECHNOLOGIQUES

OBJECTIF

5.3 D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'assurer la continuité des opérations, disposer d'un plan pour contrer le vieillissement des technologies de l'information.

Un plan de renouvellement des technologies critiques a été élaboré au cours de l'année 2009 dans le but d'assurer la pérennité des solutions d'affaires de l'organisation. Dans le contexte des actions entreprises pour la concrétisation de ce plan, la production d'un dossier d'affaires portant sur la rénovation du domaine de l'accès au réseau routier a été entreprise. Ce dossier comprend quatre axes : la vision d'affaires, les technologies de l'information, la gouvernance et la gestion des risques. Les résultats obtenus permettront une prise de décision éclairée sur la stratégie à adopter pour contrer le vieillissement des technologies de l'information.

ORIENTATION 6

Promouvoir une organisation respectueuse et mobilisatrice favorisant la contribution de chacun

Les changements organisationnels continueront de caractériser les prochaines années, entre autres, la reconfiguration des activités, l'optimisation des façons de faire, l'ajustement des services, l'intensification des activités de sécurité routière, et ce, dans un contexte de réduction de l'effectif. La stratégie de gestion du personnel de la Société vise à faciliter l'instauration de ces changements et à encourager son personnel à y prendre part activement. De plus, la Société accorde une attention particulière au climat de travail dans l'organisation et au sentiment d'appartenance à celle-ci. Dans un deuxième sondage organisationnel réalisé en 2009, elle a pris connaissance de l'appréciation de son personnel sur les deux points suivants :

Taux de satisfaction du personnel

	2009	2007
Climat de travail	80,7 %	70,2 %
Sentiment d'appartenance	77,5 %	68,9 %

L'amélioration de l'appréciation du personnel est notable. Un nouveau sondage sera mené en 2011 afin de faire le suivi des mêmes données.

Par ailleurs, l'effet combiné du vieillissement du personnel de la Société (environ 850 employés seront admissibles à la retraite d'ici 2015) et de la rareté de la main-d'œuvre présente un défi de taille pour l'organisation. La stratégie de gestion du personnel doit dès maintenant prendre en compte cet état de fait.

AXE | GESTION DU CHANGEMENT

OBJECTIF

6.1 D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2009	RÉSULTAT 2007
Degré de satisfaction du personnel visé par le changement	78 %	67 %

Toujours soucieuse d'offrir un milieu de travail stimulant et qui préserve la santé de son personnel, la Société a accentué ses efforts, en 2009, afin de minimiser les impacts des projets sur les différentes catégories de personnel.

Cette année, le taux de satisfaction du personnel visé par le changement atteint 78 % comparativement à 67 % pour l'année 2007, ce qui démontre l'efficacité des mesures mises en place. À ce titre, il est possible d'observer les efforts concrets des vice-présidences pour bien informer leur personnel aux différentes étapes de la mise en œuvre des changements. De plus, les progrès de l'année 2009 confirment le développement d'un savoir-faire chez les gestionnaires et les équipes responsables des projets de transformation.

Aussi, bien que l'analyse des résultats de l'année 2009 permette de conclure que les objectifs fixés ont été atteints, la Société demeurera vigilante, en poursuivant ses efforts pour soutenir la mise en œuvre des changements introduits dans ses différents domaines d'affaires.

AXE | MISE À CONTRIBUTION DU PERSONNEL

OBJECTIF

6.2 **À la fin de l'année 2010, avoir accentué les pratiques de gestion basées sur la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel de la Société.**

INDICATEURS	CIBLES 2010	RÉSULTATS
Rang cinquième du taux d'absentéisme pour motifs de santé dans la fonction publique du Québec	3e rang cinquième	4e rang cinquième
Taux de départs volontaires	2,0 %	5,5 %
Mécanismes formels de consultation et de participation des employés	—	CMOT[19] (Société), CLOT[20] (chaque vice-présidence) et mise en place d'une table d'échange inter-CLOT.

La Société a connu une nette diminution de son taux d'absentéisme, passant de 5,5 % à 5,1 %. Cette amélioration fait passer la Société du 5e au 4e rang cinquième, au classement dans la fonction publique. La Société demeure confiante d'atteindre la cible fixée pour 2010, soit le 3e rang cinquième.

En 2009, la Société a tenu son deuxième sondage sur le climat organisationnel et les résultats ont été communiqués à l'ensemble du personnel. Les gestionnaires ont été invités à prendre connaissance des résultats particuliers à leur équipe pour mieux orienter leurs choix de gestion et s'ajuster au contexte de changement.

Comme employeur, la Société est consciente de son rôle sur la santé de son personnel. En 2009, l'ensemble des programmes et activités inscrits à la stratégie Santé au travail 2008-2011 se sont poursuivis. Le programme Ma santé, je m'en occupe! est une activité majeure de cette stratégie. Débuté en 2008, il se poursuivra jusqu'en 2011. Ce programme favorise la responsabilisation individuelle du personnel.

En décembre 2009, un comité de travail du CMOT a été créé pour approfondir l'analyse de dossiers en lien avec l'organisation du travail. À titre d'exemple, le comité pourrait se prononcer sur des problématiques reliées à la reconnaissance, à la stratégie Santé au travail, à la stratégie d'attraction et de rétention, au sondage sur le climat de travail organisationnel et à d'autres thématiques liées à l'organisation du travail.

Toutes ces mesures favorisent une culture de participation, de responsabilisation et de valorisation du personnel et visent la diminution des taux d'absentéisme et de départs volontaires.

19. CMOT : Comité ministériel en organisation du travail.
20. CLOT : Comité local en organisation du travail.

AXE | ATTRACTION ET RÉTENTION DU PERSONNEL

OBJECTIF

6.3 À compter de l'année 2009, mettre en place une stratégie de main-d'œuvre visant à assurer l'attraction et la rétention du personnel.

La stratégie d'attraction et de rétention du personnel a été élaborée au cours de 2009 et présentée au comité de direction en janvier 2010. Par rapport à l'échéance initiale, la mise en place de la stratégie a été quelque peu reportée afin d'acquérir une meilleure compréhension des facteurs déterminants de l'attraction et de la rétention de la main-d'œuvre ainsi que des problématiques observées à cet égard au sein de la Société.

En plus de l'élaboration de la stratégie, les travaux suivants ont été réalisés :

- Un outil de sondage a été développé et sera disponible en 2010 pour les vice-présidences qui souhaitent identifier les facteurs distinctifs permettant d'attirer et de fidéliser leur personnel.
- Une analyse préliminaire des besoins pour la conception d'une page Carrière sur le site Web de la Société a été réalisée. Cette page Carrière vise à promouvoir les possibilités d'emploi à la Société. Les résultats de cette analyse seront utilisés en 2010 dans l'élaboration des étapes subséquentes, soit : la définition de la « marque employeur de la Société », l'analyse fonctionnelle ainsi que le développement et la mise en ligne de la page Carrière sur le Web.
- La Société a été présente dans deux salons de l'emploi, dont la Journée de l'emploi en technologie de l'information, ce qui a permis le recrutement de plusieurs ressources. L'objectif pour 2010-2012 est de participer à quatre salons, annuellement.
- Certaines problématiques de main-d'œuvre ont été revues à la lumière de la compréhension des facteurs d'attraction et de rétention, permettant ainsi de préciser des actions concrètes. La possibilité de mettre sur pied des groupes de discussion est désormais offerte par le Service du développement et de la santé, afin de soutenir les vice-présidences et les guider dans la recherche de solutions.

LES SERVICES AUX CITOYENS

La qualité des services offerts à la population et le respect des engagements contenus dans sa Déclaration de services aux citoyens sont au centre des priorités de la Société. À cet égard, celle-ci dispose d'un ensemble de mécanismes lui permettant d'acquérir en continu des connaissances sur ses clients, d'ajuster sa prestation de services de manière à mieux répondre à leurs besoins et à leurs attentes, de corriger les situations qui l'exigent et d'accroître ainsi leur degré de satisfaction. Parmi ces mécanismes, nous comptons :

- les sondages auprès de la clientèle qui mesurent, entre autres, l'appréciation de celle-ci à l'égard de la prestation de services;
- les plaintes, dont l'analyse donne lieu à la mise en œuvre de pistes d'amélioration; et
- le suivi des engagements contenus dans la Déclaration de services aux citoyens au moyen des sondages, qui mesurent les aspects qualitatifs de ses engagements envers les citoyens, ainsi que des indicateurs de délai de réponse, qui en mesurent les aspects quantitatifs.

À cet égard, en 2009, la Société a disposé des résultats des enquêtes suivantes, menées par la firme Léger Marketing :

- un sondage auprès des bénéficiaires du régime d'assurance pour connaître leur satisfaction à l'égard des services d'indemnisation[21]; et
- un sondage auprès de la clientèle ayant été interceptée sur la route par Contrôle routier Québec (CRQ) pour évaluer la perception de celle-ci à l'égard de CRQ et mesurer son degré de satisfaction à l'égard des interventions des contrôleurs routiers[22].

À l'occasion de tels sondages, la Société mesure également la satisfaction globale de sa clientèle envers les services reçus dans leur ensemble. Les résultats de ces enquêtes présentent des indices de satisfaction qui varient selon le type de prestation de services.

	Indice de satisfaction globale envers la prestation de services
Bénéficiaires du régime d'assurance automobile (2008)	7,6 /10
Clientèle ayant été interceptée sur la route par Contrôle routier Québec (2009)	8,0 /10

Également, la Société s'assure du traitement rapide et équitable des plaintes qu'elle reçoit de la part de citoyens qui se croient victimes d'une erreur ou d'une injustice, ou qui sont insatisfaits des produits et services, qu'ils soient offerts par la Société elle-même ou par un de ses mandataires. Des rapports trimestriels sur la gestion des plaintes sont produits et des efforts sont déployés afin de réduire, à la source, les problèmes ayant conduit à l'insatisfaction de la clientèle.

En 2009, le nombre de plaintes justifiées[23] a diminué par rapport à 2008. Parmi les 7 517 plaintes traitées à la Société en 2009, 33 % s'étaient révélées justifiées après analyse. Ces plaintes touchaient principalement le coût des produits et services, les délais, la qualité des produits et services ainsi que l'attitude des employés.

	2009	2008
Plaintes traitées	7 517	6 708
Plaintes justifiées	2 469	2 697

21. LÉGER MARKETING (décembre 2008), *Sondage auprès des bénéficiaires du régime d'assurance de la SAAQ pour connaître leur satisfaction à l'égard des services d'indemnisation*, entrevues téléphoniques faites en juillet et août 2008.
22. LÉGER MARKETING (février 2009), *Étude auprès de la clientèle ayant été interceptée sur la route par Contrôle routier Québec*, entrevues téléphoniques faites en décembre 2008 et janvier 2009.
23. La Société considère qu'une plainte est justifiée lorsque l'analyse des faits démontre qu'il y a eu erreur, ou encore lorsqu'un manquement a été constaté en ce qui a trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens ou à d'autres normes de prestation de services. Une telle plainte appelle généralement une correction ou une intervention de la part de la Société.

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

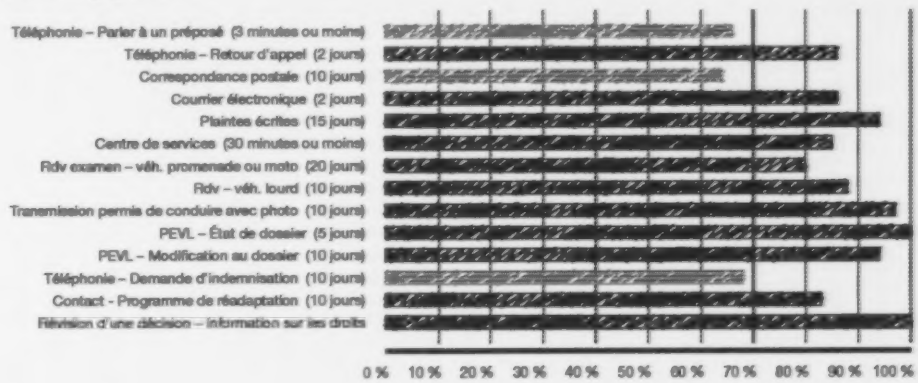
Par sa Déclaration de services aux citoyens, la Société de l'assurance automobile du Québec s'est engagée publiquement à offrir des services de qualité, accessibles à tous. La Déclaration de services aux citoyens de la Société fait état de six engagements généraux touchant les aspects qualitatifs de sa prestation de services et de quatorze engagements spécifiques portant davantage sur les délais de service en matière de communication avec les citoyens, de services aux usagers de la route et de services aux personnes accidentées.

Sommaire des principaux résultats 2009

Les engagements généraux évalués par l'ensemble de la clientèle de la Société obtiennent des indices de satisfaction élevés. Selon la nature des services, l'appréciation de ces engagements présente des variations de 7,0/10 à 8,3/10 pour les bénéficiaires du régime d'assurance et de 8,1/10 à 8,8/10 pour la clientèle interceptée sur la route par Contrôle routier Québec.

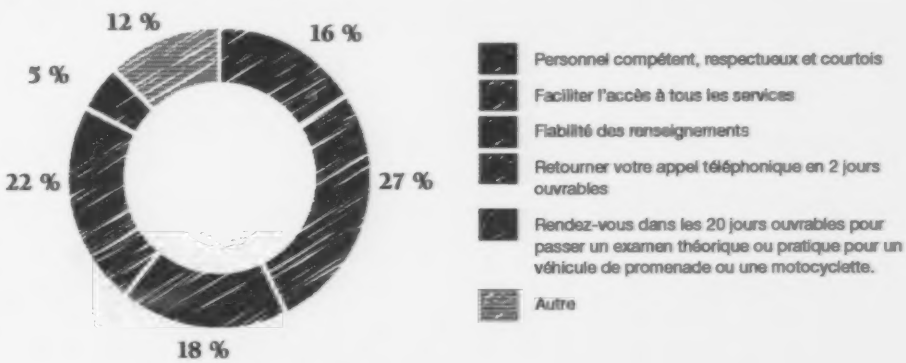
En 2009, sur les 14 engagements quantitatifs de la Déclaration de services aux citoyens, 3 d'entre eux présentent des résultats inférieurs à 80 %. La proportion des appels auxquels les préposés ont répondu dans un délai de 3 minutes ou moins s'est accrue de façon importante au cours de l'année pour atteindre 79 % au quatrième trimestre.

Taux de respect des engagements



Sur l'ensemble des plaintes justifiées, 42 % étaient liées aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens, soit 1 025 plaintes.

Principaux motifs des plaintes justifiées concernant la Déclaration de services aux citoyens



L'APPRÉCIATION DES CLIENTS À L'ÉGARD DES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Les engagements généraux de la Déclaration de services aux citoyens de la Société sont évalués principalement à partir d'enquêtes de satisfaction auprès de ses différents groupes de clientèle ainsi qu'en fonction des plaintes enregistrées. Le tableau suivant présente les résultats relatifs aux engagements qualitatifs de la Déclaration de services aux citoyens de la Société.

Engagements généraux

La Société accorde la priorité à l'accessibilité et à la qualité de ses produits et services. Elle s'engage à :

- mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois;
- vous faciliter l'accès à tous ses services;
- traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle;
- communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis;
- vous fournir des renseignements fiables;
- vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes, lorsque c'est possible.

Indices de satisfaction envers les engagements généraux

Aspects du service	Ensemble de la clientèle de la Société (2007)	Bénéficiaires du régime d'assurance automobile (2008)	Clientèle interceptée sur la route par Contrôle routier Québec (2009)
Compétence des employés	8,7/10	8,0/10	8,1/10
Respect et courtoisie	9,0/10	8,3/10	8,7/10
Faciliter l'accès à tous nos services	8,7/10	—	s.o.
Traitement équitable/juste	9,1/10	7,0/10	8,3/10
Traitement confidentiel	9,1/10	—	8,7/10
Langage simple, clair et concis	8,6/10	7,8/10	8,8/10
Fiabilité du service/information	8,9/10	7,9/10	8,2/10
Information sur les délais de service ou de traitement des demandes	—	—	s. o.

s. o. : sans objet
—: non mesuré

Selon les dernières enquêtes qui ont été menées, les usagers des services jugent favorablement la compétence du personnel de la Société ainsi que le respect et la courtoisie dont il fait preuve. À ce sujet, pour que le personnel maintienne et accroisse son degré de compétence, la Société offre des programmes de formation et de perfectionnement. Ces derniers sont revus régulièrement selon les modifications au cadre légal, réglementaire et administratif. De plus, elle élabore et actualise de façon continue les directives et procédures de travail. Des contrôles de qualité sont effectués afin de s'assurer de la conformité des transactions et du respect des normes de qualité.

Afin d'accroître l'accessibilité à ses services, la Société a poursuivi ses efforts, en 2009. De nouveaux services Web ont été mis en ligne et le menu d'accueil de la réponse vocale interactive du système téléphonique a été revu afin d'améliorer l'aiguillage des appels et de favoriser le libre-service. De plus, la clientèle peut maintenant effectuer des paiements dans la plupart des grandes institutions financières.

En 2009, le site Web de la Société a reçu 9 077 780 visites, ce qui représente une augmentation de 18 % par rapport à 2008 et de 45 % par rapport à 2007. Selon son Plan d'action de développement durable 2008-2010, elle ajoutera à son site, en 2010, un « Espace recherche » qui offrira une mine de renseignements en matière de sécurité routière. De plus, la Société amorcera une réflexion quant à la révision des contenus de son site Web et elle explorera les possibilités offertes par les médias sociaux (Web 2.0).

Au cours des deux dernières années, la Société a observé une augmentation du nombre des plaintes justifiées pour la plupart de ses engagements généraux, notamment en ce qui a trait à l'accessibilité des services. Différents facteurs l'expliquent. Ainsi, en 2008, l'entrée en vigueur de plusieurs mesures, telles que le permis de conduire payable annuellement et l'étalement des paiements, a eu pour effet d'augmenter le nombre de transactions pour les services d'accès au réseau routier. Les nouvelles dispositions du Code de la sécurité routière ont eu également des répercussions sur les services rendus aux citoyens, notamment en ce qui concerne l'accès téléphonique. En 2009, l'augmentation non négligeable du nombre de transactions faites par rapport à l'année 2008, l'intégration de nouveaux services, tel le permis de conduire Plus, ainsi que les problématiques inhérentes à l'utilisation du prélèvement bancaire automatique, expliquent la hausse des plaintes relatives aux engagements généraux.

Plaintes justifiées à l'égard des engagements généraux

	Compétence des employés	Respect et courtoisie	Faciliter l'accès à tous nos services	Traitement équitable	Traitement confidentiel	Langage simple et concis	Fiabilité du service ou des données	Information sur les délais de service ou de traitement des demandes	Total
2009	78	96	270	1	34	5	185	10	679
2008	34	91	257	6	28	8	184	17	625
2007	37	61	114	7	23	1	137	9	389

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

Engagements en matière de communication avec les citoyens

- Répondre à votre appel téléphonique en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.
- Retourner votre appel téléphonique en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.
- Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.
- Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.
- Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.

Résultats	2009			2008			2007		
Engagements et délais	Taux de respect	Volume	Plaintes justifiées	Taux de respect	Volume	Plaintes justifiées	Taux de respect	Volume	Plaintes justifiées
Téléphonie – Parler à un préposé[24]									
3 minutes	66 %	2 433 205	6	56 %	2 584 364	12	69 %	2 615 955	5
Téléphonie – Retour d'appel									
2 jours	86 %	81 170	222	89 %	74 040	105	87 %	72 311	47
Correspondance postale									
10 jours	64 %	30 678	13	82 %	32 164	23	79 %	36 584	9
Courrier électronique									
2 jours	86 %	42 455	12	99 %	38 555	2	99 %	30 191	1
Plaintes écrites									
15 jours	94 %	768	2	88 %	727	4	83 %	705	3

Globalement, la proportion des appels auxquels ont répondu les préposés dans un délai de 3 minutes ou moins s'est accrue, en 2009. Les mesures mises en place, telles que l'instauration de la nouvelle réponse vocale interactive du menu d'accueil, la révision des quarts de travail et la mise au point d'outils de planification performants, ont permis d'améliorer de façon notable le taux de respect envers cet engagement. Il est passé à 79 % au quatrième trimestre de 2009, alors qu'il était de 56 % au premier trimestre. Bien que le volume d'appels ait diminué en 2009, la durée moyenne de traitement des appels s'est accrue de 39 secondes, pour les services téléphoniques de renseignements généraux, de permis de conduire et d'immatriculation, et ce, en raison de la complexité des modifications apportées aux lois et règlements et de l'apprentissage des nouveaux préposés dans le centre d'appels.

Les plaintes liées au retour d'appels en 2 jours ouvrables ou moins ont augmenté de façon importante, en 2009. Les actions mises de l'avant, notamment les ajustements dans l'organisation du travail, ont permis de rétablir la situation, à la fin de l'année.

Le respect des délais pour répondre à la correspondance postale a diminué, en 2009. Cet engagement touche majoritairement les services aux accidentés avec un délai moyen de réponse à la correspondance postale équivalant à 10,3 jours. Cette baisse du taux de respect s'explique en grande partie par des mouvements de personnel. Malgré cette situation, une diminution des plaintes est observée.

Les citoyens utilisent de plus en plus le courrier électronique pour communiquer avec la Société. La diminution du taux de respect de cet engagement, observée en 2009, s'explique par l'utilisation d'une partie du personnel dédié à cette tâche pour soutenir la ligne d'affaires « Permis de conduire et immatriculation » des services téléphoniques. Une hausse des plaintes a été constatée pour cet engagement.

24. Le volume des appels comprend également les transferts d'appels.

Engagements envers les usagers de la route

- En centre de services, vous servir en 30 minutes ou moins.
- Vous fixer un rendez-vous dans les 20 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette.
- Vous fixer un rendez-vous dans les 10 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule lourd.
- Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.
- Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds (PEVL) dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.
- Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds (PEVL) dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.

Résultats	2009			2008			2007		
Engagements et délais	Taux de respect	Volume de transactions	Plaintes justifiées	Taux de respect	Volume de transactions	Plaintes justifiées	Taux de respect	Volume de transactions	Plaintes justifiées
Centre de services									
30 minutes	85 %	2 856 177	40	84 %	2 653 507	64	87 %	2 472 102	50
Rendez-vous pour un examen théorique ou pratique									
• Véhicule de promenade ou motocyclette									
20 jours	80 %	827 443	47	71 %	711 636	289	78 %	696 097	21
• Véhicule lourd									
10 jours	88 %	38 646	3	78 %	37 988	5	81 %	38 993	2
Transmission du permis de conduire avec photo									
10 jours	97 %	1 679 507	0	100 %	1 662 159	0	100 %	1 617 438	0
PEVL – État de dossier									
5 jours	100 %	7 807	0	100 %	7 004	0	100 %	6 511	0
PEVL – Modification au dossier									
10 jours	94 %	1 228	0	90 %	1 283	0	91 %	1 380	0

Pour ce qui est des engagements envers les usagers de la route, une bonne performance est observée, notamment en ce qui concerne l'évaluation des conducteurs, et ce, malgré une forte augmentation de la demande découlant de l'entrée en vigueur des cours de conduite obligatoires qui était prévue initialement en 2009. Les résultats sont attribuables, en grande partie, à l'embauche et à la formation d'évaluateurs additionnels, ce qui a augmenté l'offre de services pour la prise de rendez-vous en vue de passer un examen de conduite. Par rapport à l'année 2008, les actions entreprises ont permis une diminution notable des plaintes à ce chapitre.

Engagements envers les personnes accidentées

- Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation, pour vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier et, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu, pour vous indiquer le délai d'émission du premier paiement.
- Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.
- Si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier, vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous.

Résultats	2009			2008			2007		
Engagements et délais	Taux de respect	Volume de transactions	Plaintes justifiées	Taux de respect	Volume de transactions	Plaintes justifiées	Taux de respect	Volume de transactions	Plaintes justifiées
Téléphonie – Demande d'indemnisation 10 jours	68 %	14 595	1	72 %	15 279	1	69 %	18 377	0
Contact – Programme de réadaptation[25] 10 jours	83 %	5 072	0	90 %	4 344	0	88 %	4 335	0
Révision d'une décision – Information sur vos droits	100 %	13 964	0	100 %	12 760	0	100 %	13 364	1

Dans l'ensemble, la proportion des communications téléphoniques effectuées dans un délai de 10 jours à la suite d'une demande d'indemnisation s'est maintenue, au cours des dernières années. On dénote cependant une légère baisse en 2009, occasionnée par plusieurs changements dans les processus de traitement des réclamations.

VEILLE ET BALISAGE

La Société exerce diverses activités de veille et de balisage afin d'accroître ses connaissances et de s'inspirer des meilleures pratiques pour améliorer la qualité de ses services. Elle participe activement à tous les réseaux d'échange du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO), lieux de partage privilégiés des meilleures pratiques en matière de services à la clientèle. Elle s'associe au Centre francophone de recherche en informatisation des organisations (Cefrio) pour la poursuite d'enquêtes dans le domaine de la prestation électronique de services. Elle participe aux activités de partage des meilleures pratiques et de formation offertes par le Mouvement québécois de la qualité. Elle suit de façon particulière les travaux de l'Institut des services axés sur les citoyens et, notamment, les enquêtes Citoyens d'abord, qui présentent des résultats comparatifs intéressants entre les provinces canadiennes sur des services rendus par la Société.

En septembre 2009, la Société a été l'hôte de la réunion annuelle des assureurs publics en assurance automobile pour les dommages corporels. Depuis plusieurs années, les assureurs publics du Canada (SGI, ICBC, MPI et la SAAQ) et le Transport Accident Commission (TAC) de l'Australie se rencontrent annuellement. En plus d'échanger sur la couverture d'assurance, sur les façons de faire respectives et sur les nouveautés dans le domaine, ces rencontres permettent également de créer des liens qui facilitent le partage d'information entre chacune de ces organisations.

25. Une révision de la méthode de calcul a été effectuée pour inclure le programme de soins personnalisés.

LA MESURE DE LA PERFORMANCE ET L'ÉTALONNAGE

La Société est assujettie à la Loi sur la gouvernance des Sociétés d'État, dont les articles 15, 36, 41 et 156 sont relatifs aux mesures d'évaluation de la performance et à l'étalonnage.

Le 1er avril 2009, le Vérificateur général du Québec et la Société ont conclu une entente stipulant que la Société était tenue de présenter des résultats quant à ces mesures. Au cours des mois suivants, la Société a procédé à l'étude d'indicateurs potentiels afin de mieux illustrer sa performance et de pouvoir se comparer de manière fiable avec des organisations similaires.

LA PERFORMANCE

Pour permettre une meilleure appréciation de son efficacité et de sa performance globale, la Société a ajouté à sa reddition de comptes 2009 une présentation d'indicateurs parmi les plus significatifs des différents aspects de sa gestion organisationnelle.

De nature financière et non financière, ces indicateurs tiennent compte des trois grands domaines d'affaires de la Société, soit l'accès au réseau routier, le contrôle routier et l'assurance automobile pour les blessures corporelles, de même que de son mandat en matière de sécurité routière. Ils apportent une perspective complémentaire aux résultats présentés dans les autres sections du rapport annuel, en ce qui concerne les enjeux stratégiques et les engagements de la Société.

Le tableau sommaire qui suit présente ces indicateurs dans une perspective historique de trois ans, dans la mesure où les données sont disponibles. Ils sont regroupés selon cinq grands axes de gestion : notre clientèle, notre gestion financière, nos employés, nos activités opérationnelles ainsi que le bilan en sécurité routière.

L'ÉTALONNAGE

Parallèlement à l'identification d'indicateurs de performance, à titre de membre du groupe de travail sur l'étalonnage du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) depuis 2006, la Société a poursuivi sa participation à un projet pilote sur l'étalonnage au sein des grands organismes. Ce projet donnera lieu, en 2010, au dépôt d'un rapport proposant une démarche d'étalonnage et un cadre de référence rigoureux.

Ces divers travaux ont fait ressortir toute la complexité d'une démarche d'étalonnage ainsi que les difficultés qu'elle comporte, lorsque la rigueur essentielle à un tel exercice est respectée. En effet, parmi les défis à relever, l'organisation qui veut se comparer doit convenir d'une entente avec les organismes comparables afin d'assurer la validité méthodologique de la comparaison, tant en termes de définition commune des indicateurs et de leur mode de calcul, qu'en ce qui concerne le contexte dans lequel ils sont mesurés, les éléments inclus et exclus de la mesure ainsi que la période de référence utilisée.

Ces contraintes, de même que le très court délai pour obtenir et analyser l'information requise pour garantir la fiabilité des résultats comparés, n'ont pas permis à la Société d'ajouter l'étalonnage à son rapport annuel 2009.

En 2010, la Société poursuivra ses travaux en vue de choisir des indicateurs de performance qui lui permettront de se comparer de manière fiable avec des organisations similaires. Dans cette perspective, elle s'est donné pour objectif d'en faire la présentation dans ses prochains rapports annuels de gestion.

Mesure de la performance – Évolution sur 3 ans

Objectifs	Indicateurs	2009	2008	2007
NOTRE CLIENTÈLE				
Offrir à la population des services de qualité qui tiennent compte de ses besoins et attentes	Délai de retour d'appels (taux de respect de l'engagement)	86 %	89 %	87 %
	Délai de réponse aux courriers électroniques (taux de respect de l'engagement)	86 %	99 %	99 %
	Délai moyen de traitement des avis médicaux (nombre de jours)	81	82	85
NOTRE GESTION FINANCIÈRE				
Assurer l'équilibre financier pour faciliter l'accomplissement de notre mission qui consiste à protéger et à assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route	Taux de capitalisation du régime	72 %	69 %	97 %
	Taux de financement du régime	107 %	86 %	68 %
	Taux de financement relatif à la gestion de l'accès au réseau routier	77 %	73 %	74 %
	Partenariat avec des organismes d'action communautaire et d'économie sociale : valeurs des contrats octroyés	861 890 $	555 076 $	—
NOS EMPLOYÉS				
Promouvoir une organisation respectueuse et mobilisatrice	Taux de départ[26]	5,5 %	5,6 %	5,0 %
	Taux d'absentéisme[27]	5,1 %	5,5 %	5,5 %
	Indices du climat organisationnel	76,4 %	—	67,7 %
	Taux de sensibilisation du personnel au concept de développement durable	66,6 %	62,7 %	—
NOS ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES				
Orienter la prestation des services en fonction des besoins de la clientèle	Taux d'utilisation des modes électroniques pour la prestation des services transactionnels	25,6 %	22,3 %	21,0 %
LE BILAN EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE				
Accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route	Nombre annuel de décès*	515	557	621
	Moyenne triennale 2007-2009 du nombre de décès*		564	
	Taux de décès par 100 000 habitants*	6,6	7,2	8,1
	Taux de décès par 10 000 véhicules*	0,9	1,0	1,1
	Taux de motorisation par 1 000 habitants	738	731	721
	Proportion de conducteurs décédés avec une alcoolémie supérieure à 80 mg d'alcool par 100 ml de sang	—	35,8 %	27,9 %

* 2009 : données provisoires tirées des rapports d'accident.

26. Les pourcentages des taux de départ ont été arrondis.
27. Les pourcentages des taux d'absentéisme ont été arrondis.

LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES

Les membres du conseil d'administration de la Société de l'assurance automobile du Québec ont approuvé une politique de gestion intégrée des risques. Cette politique permet d'établir l'encadrement de la gestion intégrée des risques liés à la conduite des affaires de la Société. Quant au comité de vérification du conseil d'administration, il s'assure de la mise en place et du suivi de la Politique de gestion intégrée des risques.

En 2008, la Société a retenu sept risques stratégiques, y compris la sécurité. Ils représentent les possibilités que des événements négatifs graves surviennent et affectent, de façon importante, les services aux citoyens, les finances, la confiance des citoyens envers la Société ou la santé et la sécurité des personnes. Chaque vice-président est tenu de déterminer, d'évaluer et de réduire les risques à un degré acceptable pour la Société. Il rend compte aux membres du comité de direction de la Société. L'analyse des risques est présentée aux membres du comité de vérification. Les risques stratégiques sont décrits ci-dessous.

Risque financier du Fonds d'assurance automobile. La Société est exposée aux risques financiers pouvant nuire au Fonds d'assurance automobile du Québec. Le risque couvre, notamment, la politique de placement, la tarification des activités du Fonds, l'effet de l'inflation et les répercussions sur le plan financier d'une détérioration du bilan routier.

Risque lié à l'expertise. Ce risque nuit à la capacité de la Société à rendre les services et à les faire évoluer. La Société est soumise aux restrictions gouvernementales pour le renouvellement des ressources à la suite des départs à la retraite. Le marché de l'emploi influence négativement sa capacité d'attraction et de rétention. La Société a repéré les emplois les plus à risque et des mesures d'atténuation ont été précisées.

Risque de détérioration du bilan routier. En matière de sécurité routière, la Société assume un leadership important et efficace. Elle est cependant dépendante de plusieurs partenaires et de divers facteurs hors de son contrôle. Elle souhaite néanmoins rendre la circulation sur les routes du Québec la plus sécuritaire au monde.

Risque lié à la capacité de s'adapter aux nouvelles lois et aux exigences gouvernementales. Le risque nuit à la capacité d'adapter les services et de respecter diverses instructions gouvernementales. Les solutions technologiques n'ont pas toujours la souplesse souhaitée pour faire face rapidement à ces exigences. La Société ne possède pas toujours les ressources spécialisées et en nombre suffisant pour y répondre. La Société a défini les situations à risque et des mesures d'atténuation ont été précisées.

Risque lié à la capacité d'intégrer à la mission les dimensions de sécurité frontalière et ce qui y est associé. «Permis de conduire Plus». La Société a intégré à sa mission de nouvelles dimensions liées à la sécurité frontalière par la mise en place du permis de conduire Plus. Elle devra faire face à l'évolution des exigences des nouveaux partenaires et à l'accroissement du risque de fraude associé au permis de conduire Plus.

Risque lié à l'évolution des technologies de l'information pour soutenir les opérations de mission. L'évolution des technologies de l'information constitue un risque important. La taille des projets, l'acquisition des ressources dans un contexte de rareté (en nombre et qualité), la nécessité de répondre aux nouveaux besoins d'affaires concurremment aux projets, l'intégration de nouvelles technologies et la capacité à moderniser la technologie IDMS sont des risques liés à l'évolution des technologies de l'information. Une analyse de risque spécifique du projet lié à la technologie IDMS est en voie de réalisation.

Risque lié à la sécurité de l'actif. La Société reconnaît que les risques liés à la sécurité de son actif, soit son personnel, ses finances, l'information qu'elle détient, ses technologies de l'information ainsi que son matériel et ses biens immobiliers, sont des risques stratégiques. La Société dépend de son personnel et de ses biens pour fournir les services aux citoyens et à ses partenaires. Les risques liés à l'actif peuvent avoir des conséquences importantes sur les activités de la Société, notamment sur la continuité des affaires. Elle se doit de protéger l'ensemble de son actif pour réduire les risques de préjudice aux citoyens.

Sept analyses ont été faites et présentées au comité de vérification en 2009. Pour le risque de sécurité causé par une pandémie, des travaux ont été exécutés dans le but de protéger les employés de même que la clientèle et de limiter les effets sur les services de la Société.

LA GESTION DE LA DIVERSITÉ

Afin d'améliorer la prestation de ses services auprès de l'ensemble de sa clientèle et de mieux refléter la diversité de la société québécoise au sein de son personnel, la Société a mis à jour, en 2009, sa politique sur la gestion de la diversité. Globale et intégrée, cette politique s'inscrit dans le respect des chartes, orientations gouvernementales et balises encadrant les institutions québécoises, notamment sur le plan juridique. Elle porte autant sur la prise en charge de la diversité à l'interne, soit auprès des employés et en matière d'accès à l'égalité en emploi, que sur la diversité à l'externe, soit auprès des clients présentant des différences et ayant des besoins particuliers pour obtenir les services en toute équité.

En 2009, la Société a mis en place un service centralisé en diversité et relations interculturelles, sous la responsabilité de la Vice-présidence aux affaires juridiques et secrétariat général, ainsi qu'un réseau d'agents de liaison en diversité venant de toutes les vice-présidences. De plus, elle a amorcé les travaux qui mèneront à l'adoption d'un plan d'action pluriannuel en gestion de la diversité.

L'ÉTHIQUE

Depuis 2005, la Société met en application un plan d'action pour développer et soutenir une culture éthique au sein de son organisation. D'ailleurs, le nouveau Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société, en vigueur depuis mars 2009, prévoit que les administrateurs et dirigeants favorisent l'instauration d'une culture organisationnelle qui reconnaît et valorise l'éthique.

Le programme de formation en éthique pour le personnel a été achevé en 2009 et il se continuera pour les nouveaux employés. Sous le titre *L'éthique, une question de conduite fondée sur des valeurs*, la formation est axée sur les trois valeurs de la Société (rigueur, cohérence et respect) et sur les échanges entre les participants. Le contenu de la formation pour les nouveaux employés met également en relief certains points communs avec le développement durable. La formation en éthique s'inscrit en continuité avec l'orientation n° 6 du Plan stratégique 2006-2010 qui consiste à promouvoir une organisation respectueuse et mobilisatrice favorisant la contribution de chacun.

En 2009, la Société a poursuivi sa collaboration avec le Commissaire au lobbyisme dans l'élaboration de la carte du lobbyisme.

L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En vue d'assurer le respect des règles relatives à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels, la Société met l'accent sur la sensibilisation et la formation de son personnel et de ses mandataires.

À cet égard, la Société a remporté le Mérite AAPI 2009, décerné par l'Association sur l'accès et la protection de l'information, pour l'excellence de sa campagne de sensibilisation portant sur l'accès aux documents et sur la protection des renseignements personnels, qui avait été menée en 2008.

Entre autres choses, au cours de l'année 2009, la Société a mené une campagne de sensibilisation auprès de ses mandataires en permis de conduire et immatriculation et en vérification mécanique, au moyen d'une vidéo de sensibilisation. De plus, le personnel du secteur de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels a conçu un plan triennal de sensibilisation et de formation dans le domaine de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, qui s'échelonnera de 2010 à 2012.

Sur la scène internationale, la Société a fourni son expertise en matière de protection des renseignements personnels, dans le cas de registres d'état civil ainsi que d'un système d'identité nationale.

Par ailleurs, pour le bénéfice des citoyens et dans le contexte de l'entrée en vigueur des dispositions du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels ayant rapport à la diffusion des documents, la Société a réservé à ce thème une section exclusive de son site Web[28], ce qui facilite l'accès aux documents, tout en contribuant à la transparence des activités de la Société.

Il importe de noter que, conformément à l'article 67.3 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels[29], la Société tient un registre des communications de renseignements personnels faites sans le consentement des personnes visées, accessible également dans son site Web.

LES DEMANDES D'ACCÈS AUX DOCUMENTS

Au cours de l'année 2009, la Société a reçu 572 demandes d'accès, soit 15 de plus que l'année précédente. Par ailleurs, le délai moyen de traitement d'une demande a été de 16 jours à compter de la réception de celle-ci par le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

Les demandes reçues se répartissent ainsi :

- 361 demandes relatives aux dossiers d'indemnisation des accidentés de la route, dont l'étude a exigé la reproduction et l'analyse de plus de 157 000 pages, soit une moyenne de 436 pages par dossier d'indemnisation;
- 114 demandes relatives aux documents administratifs, portant principalement sur diverses statistiques, politiques et procédures, ou ayant rapport avec des contrats, ententes, etc.;
- 46 demandes relatives aux dossiers des usagers de la route;
- 6 demandes de rectification;
- 45 demandes diverses.

28. http://www.saaq.gouv.qc.ca/acces_documents/index.php
29. L.R.Q., c. A-2.1

De ces 572 demandes reçues, 320 ont eu comme résultat un refus partiel ou total, justifié par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, en grande partie du fait que les renseignements demandés concernaient un tiers[30]. Enfin, de toutes les réponses données en 2009, seules 27 ont fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information (CAI).

LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS ENTRE ORGANISMES

En 2009, la Société a conclu huit nouvelles ententes de communication de renseignements, en plus de modifier un certain nombre d'ententes existantes.

Nouvelles ententes

En sa qualité de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec, la Société a pris entente avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, relativement aux services spécialisés et surspécialisés offerts par des établissements de réadaptation à des personnes accidentées de la route.

Pour assurer la mise en œuvre du programme permis de conduire Plus, la Société a conclu deux ententes dans ce domaine, et ce, même si une mesure précise déjà que les communications de renseignements personnels sont effectuées avec le consentement éclairé des personnes concernées :

- avec le gouvernement du Canada, en ce qui concerne l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation du programme;
- avec le Directeur de l'état civil du Québec, ce qui permet à la Société de vérifier la validité des certificats de naissance soumis par les conducteurs, à l'appui de leur demande de permis de conduire Plus.

La Société a conclu deux ententes avec les corps policiers pour l'élaboration et l'utilisation des systèmes de reconnaissance des plaques d'immatriculation (SRPI) :

- avec la Ville de Montréal, en ce qui concerne la réalisation d'un projet pilote avec le service de police de cette ville au cours de l'automne 2009;
- avec la Sûreté du Québec, relativement au financement et à l'utilisation des appareils du SRPI, sur tout le territoire patrouillé par cette force policière.

La Société a signé une entente relative à la communication des renseignements personnels nécessaires à l'exercice des activités d'un tribunal exclusif de dernière instance :

- avec la Commission des lésions professionnelles.

Finalement, la Société a conclu deux ententes avec des entreprises du domaine des assurances et des affaires :

- avec Desjardins Assurances générales inc. ainsi que La Personnelle Assurances générales inc., relativement à la communication des indicateurs de conduite;
- avec Pitney Bowes Software Canada inc., afin que la Société puisse communiquer à cette entreprise des renseignements non personnels sur les véhicules-outils immatriculés au Québec.

Ententes existantes

La Société a mis à jour un certain nombre d'ententes, dont celles avec les centres hospitaliers pour la prise en charge rapide des victimes d'accidents de la route. Elle a également autorisé le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé à communiquer à l'entreprise WIC CDN inc. les renseignements portant sur la validité des permis de conduire de conducteurs québécois.

30. L.R.Q., c. A-2.1, articles 14, 15, 19, 23, 29, 32, 36 et 37, 39 et 40, 48, 53, 88 et 88.1.

LES POLITIQUES TOUCHANT LE PERSONNEL – ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI[31]

Par ses programmes d'accès à l'égalité en emploi, le gouvernement cherche à assurer une meilleure représentation de la diversité québécoise au sein de la fonction publique. La Société souscrit pleinement à cet objectif gouvernemental. La présente section fait état des résultats qu'elle a obtenus en 2009 à cet égard.

Embauche de 2009

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de personnes embauchées	103	462	168	48	781

Au 31 décembre 2009, la Société comptait 2 671 employés réguliers.

Les femmes

Proportion des femmes parmi les nouveaux employés de 2009

Statuts d'emploi	Nombre de personnes		Taux comparatifs		
	Au total	Femmes	2009	2008	2007
Réguliers	103	64	62,1 %	67,6 %	34,8 %
Occasionnels	462	322	69,7 %	70,8 %	69,5 %
Étudiants	168	120	71,4 %	73,9 %	62,2 %
Stagiaires	48	27	56,3 %	65,1 %	74,5 %
Total	781	533	68,3 %	70,5 %	64,0 %

Au 31 décembre 2009, les femmes représentaient 58,3 % des employés (1 556 sur 2 671) du personnel régulier. Au cours des trois dernières années, la proportion des femmes s'est globalement accrue.

Représentation des femmes parmi le personnel régulier en date du 31 décembre 2009

Catégories d'emplois	Nombre de personnes		Taux comparatifs		
	Total	Femmes	2009	2008	2007
Personnel hors cadre	9	3	33,3 %	25,0 %	25,0 %
Personnel d'encadrement	171	89	52,0 %	51,2 %	49,4 %
Personnel professionnel[32]	941	498	52,9 %	51,1 %	50,6 %
Personnel technicien et assimilé	552	395	71,6 %	70,3 %	70,7 %
Personnel de bureau	699	533	76,3 %	75,5 %	73,4 %
Personnel agent de la paix	290	38	13,1 %	12,9 %	12,4 %
Personnel ouvrier	9	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Total	2 671	1 556	58,3 %	57,7 %	56,1 %

31. La reddition de comptes de la présente section est exigée par la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1).
32. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Afin de refléter la diversité de la société québécoise, le gouvernement du Québec a mis en œuvre deux plans d'action dont le but est d'accroître la présence, au sein de la fonction publique, de membres des communautés culturelles, d'autochtones, d'anglophones et de personnes handicapées, et de faciliter leur intégration. Globalement, l'objectif est qu'une personne embauchée sur quatre vienne de l'un ou l'autre de ces groupes.

À la Société, en 2009, 116 des 781 (14,9 %) personnes embauchées dans des postes réguliers, occasionnels, d'étudiants ou de stagiaires s'identifiaient à l'un ou l'autre des groupes cibles.

Représentation des membres de communautés culturelles, des autochtones, des anglophones et des personnes handicapées parmi les nouveaux employés de 2009

	Embauche totale en 2009	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Cible 2009	Taux comparatifs 2009	Taux comparatifs 2008	Taux comparatifs 2007
Réguliers	103	13	1	1	1	16	25 %	15,5 %	14,9 %	19,6 %
Occasionnels	462	57	6	1	8	72	25 %	15,6 %	10,8 %	14,6 %
Étudiants	168	18	1	0	1	20	25 %	11,9 %	15,8 %	35,6 %
Stagiaires	48	6	1	0	1	8	25 %	16,7 %	7,0 %	6,4 %

Par ailleurs, pour la grande région de Montréal, le taux global d'embauche des membres des groupes cibles est de 30,3 %.

Embauche des membres des groupes cibles dans la grande région de Montréal

	GROUPES CIBLES (nombre et taux d'embauche en 2009)								TOTAL	
	Communautés culturelles		Anglophones		Autochtones		Personnes handicapées			
RÉGIONS	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
06 – Montréal	52 / 145	35,9 %	2 / 145	1,4 %	1 / 145	0,7 %	5 / 145	3,4 %	60 / 145	41,4 %
13 – Laval	6 / 30	20,0 %	0/30	0,0 %	0/30	0,0 %	0/30	0,0 %	6 / 30	20,0 %
14 – Lanaudière	0 / 9	0,0 %	0/9	0,0 %	1 / 9	11,1 %	0/9	0,0 %	1 / 9	11,1 %
15 – Laurentides	0 / 11	0,0 %	0/11	0,0 %	0/11	0,0 %	0/11	0,0 %	0/11	0,0 %
16 – Montérégie	9 / 66	13,6 %	2 / 66	3,0 %	0/66	0,0 %	1 / 66	1,5 %	12 / 66	18,2 %
Total	67 / 261	25,7 %	4 / 261	1,5 %	2 / 261	0,8 %	6 / 261	2,3 %	79 / 261	30,3 %

Représentation des membres de communautés culturelles, des autochtones, des anglophones et des personnes handicapées dans le personnel régulier, en date du 31 décembre 2009

	Nombre d'employés réguliers appartenant au groupe cible	Cible 2009	Taux comparatifs 2009	Taux comparatifs 2008	Taux comparatifs 2007
Communautés culturelles	92	9 %	3,4 %	3,0 %	2,4 %
Autochtones	10	—	0,4 %	0,4 %	0,3 %
Anglophones	35	—	1,3 %	1,3 %	1,2 %
Personnes handicapées	35	2 %	1,3 %	1,3 %	1,1 %
Total	172	—	6,4 %	6,0 %	5,0 %

Au cours des trois dernières années, la représentation des membres des groupes cibles a globalement progressé. Pour la même période, la proportion des membres des groupes cibles s'est accrue dans la plupart des catégories d'emplois.

Représentation des membres des communautés culturelles, des autochtones, des anglophones et des personnes handicapées par catégories d'emplois (personnel régulier), en date du 31 décembre 2009

Catégories d'emplois	Total des employés réguliers	Groupes cibles					Taux comparatifs		
		Communautés culturelles	Autochtones	Anglophones	Personnes handicapées	Total	2009	2008	2007
Personnel hors cadre	9	0 0,0 %	0 0,0 %	0 0,0 %	0 0,0 %	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Personnel d'encadrement	171	1 0,6 %	1 0,6 %	1 0,6 %	4 2,3 %	7	4,1 %	3,5 %	2,9 %
Personnel professionnel	941	26 2,8 %	1 0,1 %	7 0,7 %	9 1,0 %	43	4,6 %	4,4 %	4,3 %
Personnel technicien et assimilé	552	8 1,5 %	3 0,5 %	5 0,9 %	11 2,0 %	27	4,9 %	4,9 %	4,3 %
Personnel de bureau	699	49 7,0 %	5 0,7 %	16 2,3 %	10 1,4 %	80	11,4 %	9,6 %	7,2 %
Personnel agent de la paix	290	8 2,8 %	0 0,0 %	6 2,1 %	1 0,3 %	15	5,2 %	5,6 %	5,2 %
Personnel ouvrier	9	0 0,0 %	0 0,0 %	0 0,0 %	0 0,0 %	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Total	2 671	92 3,4 %	10 0,4 %	35 1,3 %	35 1,3 %	172	6,4 %	6,0 %	5,0 %

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	2009
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2009)	0
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2009)	1

Autre mesure ou action

	2009	
Mesure ou action	Groupe(s) cible(s) visé(s)	Nombre de personnes visées
Travaux préliminaires pour l'adoption d'un plan d'action pluriannuel en rapport avec la politique sur la gestion de la diversité de la Société qui englobe l'accès à l'égalité en emploi	s.o.	Toutes

L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION[33]

La Politique linguistique de la Société a pour but de faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française[34] sur des points où son interprétation exige des décisions d'ordre administratif. Cette politique tient également compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de même que de la Politique de gestion contractuelle concernant la conclusion des contrats d'approvisionnement de services, de travaux de construction des organismes publics et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC).

Les membres du personnel privilégient l'usage du français dans leurs communications et procèdent à une révision linguistique des documents destinés à une large diffusion. Par ailleurs, la Société s'assure, de façon régulière, que les technologies de l'information soient utilisées dans un environnement francophone. Elle prête une attention particulière à l'acquisition, en français, de nouveau matériel informatique ainsi qu'à la documentation qui l'accompagne. Enfin, sa préoccupation à l'égard de l'utilisation du français se manifeste également dans l'acquisition des autres biens. Dans le cadre du bilan de la mise en œuvre de la PUFTIC, la Vice-présidence aux technologies de l'information a fourni à l'Office québécois de la langue française (OQLF) l'inventaire de tous ses logiciels et bases de données afin de démontrer la généralisation de l'utilisation du français. La politique linguistique est publiée dans l'intranet de la Société afin que l'ensemble du personnel puisse s'y conformer et celle-ci est bien respectée.

En 2009, la mandataire de l'application de la Charte à la Société a pris contact avec l'OQLF lorsque des difficultés de mise en pratique se sont présentées. Elle a pris sous sa responsabilité les deux situations ayant fait l'objet de plaintes de la part d'associations. Dans le premier cas, il s'agissait d'une erreur terminologique au verso des formulaires de chèques de la Société et, dans le second cas, la plainte portait sur l'accès au service en anglais au début du message d'accueil téléphonique, ce point ayant d'ailleurs fait l'objet d'une mise en garde de la part de l'OQLF. Une deuxième mise en garde a été signifiée à la Société par l'OQLF en ce qui concerne les instructions en anglais à l'endos du porte-nom des préposés en centre de services. Il est prévu que ces trois situations seront corrigées en 2010.

En 2009, des représentants de la Société et des conseillers en francisation de l'OQLF se sont rencontrés pour évaluer la conformité du site Web de la Société eu égard aux dispositions de la Charte de la langue française. Des échanges fructueux ont permis à l'Office de comprendre les particularités qui expliquent la présence de l'anglais dans le site et à la Société d'ajuster certaines pratiques lorsque cela est nécessaire. Cette rencontre faisait partie d'un exercice de suivi auprès de 43 ministères et organismes dans le cadre de la reddition de comptes de l'OQLF. Il en ressort que la Société a fait usage de bonnes pratiques en s'interrogeant sur la pertinence de traduire certaines sections de son site Web dans le respect de la politique linguistique.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Depuis la préparation des derniers rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec, le Vérificateur général du Québec a déposé trois tomes de son rapport annuel à l'Assemblée nationale du Québec. Pour le tome II de l'année 2008-2009 ainsi que pour les tomes I et II de l'année 2009-2010, le Vérificateur général du Québec n'a adressé à la Société aucune recommandation particulière.

Toutefois, depuis l'année 2001-2002, le Vérificateur général du Québec avait fait des recommandations à la Société de l'assurance automobile du Québec à la suite des vérifications suivantes :

- la gestion de la sécurité informatique;
- la vérification interne au gouvernement du Québec.

La Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes de la Société assure le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec. Le tableau suivant présente les mesures qu'a prises la Société pour respecter ses engagements envers le Vérificateur général du Québec. Pour faciliter la lecture du tableau, seules les recommandations portant sur des lacunes non entièrement corrigées sont présentées.

33. La reddition de comptes de la présente section est exigée par la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.
34. (L.R.Q., c. C-11).

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC 2003-2004, TOME I, CHAPITRE 4 – LA GESTION DE LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE

Recommandations du Vérificateur général du Québec	Engagements et actions de la Société
Se doter d'une stratégie pour évaluer, de façon périodique et indépendante, la vulnérabilité de leurs systèmes et l'efficacité de leur dispositif de sécurité.	En 2009, la Société a élaboré une stratégie de tests d'intrusion dont le but est de définir un processus de planification et un processus de mise en œuvre des tests d'intrusion. La stratégie a été approuvée, en janvier 2010, par le comité corporatif de la sécurité et des risques. Un plan de tests d'intrusion sera produit pour l'année 2010.
S'assurer que des indicateurs de performance sont élaborés.	La Société entend donner suite à l'élaboration d'indicateurs de performance en sécurité de l'information en 2010.
S'assurer que l'attribution des droits d'accès s'appuie sur une classification appropriée de l'information.	Depuis 2006, plusieurs travaux ont été accomplis pour la gestion de l'identité et des accès (GIA). Essentiellement, la Société s'oriente vers une gestion par profils d'accès et vers l'automatisation de l'administration. L'instauration graduelle est prévue pour 2010-2011.
Réaliser des tests d'intrusion de façon périodique afin d'évaluer adéquatement la vulnérabilité de leurs actifs informationnels et l'efficacité de leur dispositif de sécurité.	Tel qu'il a été mentionné ci-dessus, la Société a élaboré, en 2009, une stratégie de tests d'intrusion qui sera mise en œuvre en 2010. Un plan de tests d'intrusion sera produit pour l'année 2010.

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC 2004-2005, TOME I, CHAPITRE 4 – LA VÉRIFICATION INTERNE AU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Recommandation du Vérificateur général du Québec	Engagements et actions de la Société
Effectuer une évaluation interne d'assurance qualité en vue de l'évaluation externe attendue d'ici le 1er janvier 2007 pour se conformer aux normes de l'Institut des vérificateurs internes.	Au cours de l'année 2009, la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes a effectué une évaluation interne de l'assurance qualité. En 2010, la Direction prévoit procéder à une évaluation externe.

L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Publiée en octobre 2005, la Stratégie gouvernementale de développement économique du gouvernement du Québec a pour but de réduire de 20 %, d'ici 2010, le coût des formalités administratives imposées aux entreprises pour l'ensemble des ministères et organismes.

Dans le contexte de cet exercice, la Société a évalué le coût de treize formalités administratives auxquelles doivent se soumettre les entreprises qui possèdent un parc de véhicules, les commerçants, les recycleurs de véhicules ainsi que les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds.

Les services d'immatriculation chez les commerçants et de prélèvements automatisés ont contribué à maintenir, en 2009, une réduction des frais liés à l'immatriculation des véhicules. Ainsi, le coût de l'immatriculation des véhicules a été réduit de 18 % par rapport à 2004, alors que le volume de transactions a diminué de 8 %.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Société a poursuivi la mise en œuvre de son premier plan d'action de développement durable 2008-2010[35]. Afin de faire connaître ses réalisations en la matière, deux numéros d'un nouveau bulletin Internet, *L'ÉcoResponsable*[36], ont été publiés en 2009. Dans les lignes qui suivent, la Société présente ses principaux résultats, notamment pour les actions 1 et 10 qualifiées d'incontournables dans la stratégie gouvernementale de développement durable.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui facilitent leur mise en œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Sensibiliser le personnel au concept et aux principes de développement durable, l'informer des objectifs et de la démarche de la Société en vue de contribuer à la stratégie gouvernementale

ACTION 1	GESTES	SUIVIS
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel	Mettre en œuvre un plan de communication en matière de développement durable	Réalisé
	Offrir au nouveau personnel des séances d'information sur le développement durable	Réalisé

Indicateur :	Pourcentage du personnel sensibilisé au concept et à la démarche de développement durable
Cible SAAQ :	70 %
Cible gouvernementale :	En 2011, 80 % des membres du personnel sensibilisés dont 50 % peuvent mettre en pratique le développement durable dans leurs activités
Résultat de l'année :	66,6 % du personnel est familiarisé avec le concept de développement durable (sondage juin 2009)

Un sondage sur la sensibilisation au développement durable a été fait auprès du personnel en juin, pour une deuxième année consécutive. Le taux de participation s'est accru de 8 % et le degré de sensibilisation s'est légèrement amélioré. En majorité, les activités de sensibilisation planifiées ont été accomplies. Mentionnons, par exemple, des chroniques mensuelles et deux capsules vidéo dans l'intranet, ainsi que des stands d'information pour la Journée de l'environnement et la Semaine de l'efficacité énergétique.

Destinée aux nouveaux employés, la formation sur l'éthique a été modifiée afin de mettre en relief les points communs entre l'éthique et le développement durable, tels que la réflexion avant l'action et la prise en considération des valeurs. De plus, une quinzaine d'employés ont participé à une formation sur les évènements écoresponsables dans le but d'en favoriser l'application dans l'organisation.

35. http://www.saaq.gouv.qc.ca/publications/nous/developpement_durable/planaction_dd_20082010.pdf.
36. http://www.saaq.gouv.qc.ca/documents/documents_pdf/nous/ecoresponsable.php.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Promouvoir la sécurité routière afin de prévenir, de façon continue et durable, les accidents ainsi que les risques liés à la santé et à l'environnement

ACTION 2	**GESTE**	**SUIVI**
Intégrer une perspective de développement durable aux activités d'information et d'éducation en matière de sécurité routière en mettant en évidence les retombées des comportements responsables sur la route	Élaborer un processus permettant d'intégrer les messages en matière de développement durable dans les outils de promotion et de formation ciblés	En continu

Indicateur :	Pourcentage des activités ciblées, intégrant la perspective du développement durable
Cible SAAQ :	100 %
Résultat de l'année :	73 %

Un nouveau programme d'apprentissage à la conduite a été mis au point afin d'amener les nouveaux conducteurs à se comporter de façon sécuritaire, coopérative et responsable. Basé sur plusieurs principes de développement durable (précaution, prévention, protection de l'environnement, accès au savoir), le programme introduit *l'écoconduite* et vise la prise de conscience des risques.

ACTION 3 *Élargir la diffusion d'information en matière de sécurité routière*	GESTES	SUIVIS
	Créer un Espace Recherche dans le site Web afin de diffuser un plus grand nombre de rapports statistiques et de rapports de recherche	En cours
	Rendre disponibles dans le site Web, ou par un autre moyen, les guides d'apprentissage à la conduite et inciter la population à les utiliser	En cours
	Accentuer les interventions régionales liées à la promotion de la sécurité routière par différents moyens	En cours
	Accroître les interventions régionales de contrôle routier visant la promotion de la sécurité routière dans le secteur du transport des personnes et des biens	En cours
	Consolider la mise en œuvre du Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL) visant les émanations polluantes	En cours

Indicateur :	Pourcentage de réalisation des activités planifiées
Cible SAAQ :	100 %
Résultat de l'année :	47 %

Un plan d'action régional visant la promotion de la sécurité routière auprès de la population a été élaboré et mis en œuvre au Saguenay–Lac-Saint-Jean et en Estrie. En 2010, la mise en place d'une telle structure régionale de promotion s'étendra à une troisième région, la Montérégie.

Dans le secteur du transport des personnes et des biens, trois journées portes ouvertes ont été tenues aux Îles-de-la-Madeleine, à Lévis et à Gatineau. De plus, une quarantaine d'interventions de promotion de la sécurité routière ont été faites auprès des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds.

ACTION 4 *Accroître la participation active de la SAAQ à des évènements et aux travaux de différentes instances afin de mieux faire connaître les enjeux de la sécurité routière*	GESTE	SUIVI
	Participer aux évènements planifiés	En cours

Indicateur :	Pourcentage de réalisation des présentations planifiées
Cible SAAQ :	100 %
Résultat de l'année :	87,5 %

La Société a poursuivi son travail de soutien à la Table québécoise de sécurité routière. De plus, sa participation à différents évènements a permis de mieux faire connaître les enjeux de la sécurité routière. Le 8e séminaire francophone international en promotion de la sécurité et en prévention des traumatismes, tenu à Montréal en mai, a été une occasion pour la Société d'accroître sa présence en tant qu'acteur de première importance dans ces domaines.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Adopter des modes de gestion préventive favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie du personnel, et ce, dans un environnement sain

ACTION 5	GESTES	SUIVIS
Poursuivre et améliorer la diffusion d'information et l'offre de services favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie du personnel	Revoir l'offre de services en santé et diffuser l'information au personnel	Réalisé
	Mettre en œuvre la stratégie Santé au travail	En cours

Indicateur 1 :	Nombre de services nouveaux ou améliorés par année
Cible 1 SAAQ :	2 services nouveaux ou améliorés
Résultat de l'année :	5 services nouveaux ou améliorés
Indicateur 2 :	Nombre de participants par année
Cible 2 SAAQ :	4 200 participants
Résultat de l'année :	5 173 participants

La Société a poursuivi la mise en œuvre du programme « Ma santé, je m'en occupe » dans le cadre de sa nouvelle stratégie Santé au travail. Les gestionnaires ont participé à deux colloques présentant des conférences sur la gestion du stress et la santé du cœur. Le personnel a aussi eu accès à deux conférences sur la santé et a utilisé divers services visant le mieux-être, comme le programme d'aide aux employés, le Centre de santé et les activités de conditionnement physique.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Transmettre, aux générations futures, des finances publiques en santé

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Transmettre, aux générations futures, un régime d'assurance automobile durable, en bonne santé financière

ACTION 6	GESTES	SUIVIS
Assurer la pérennité du régime d'assurance en indemnisant les personnes accidentées de façon juste et équitable, et ce, au meilleur coût possible pour les différentes catégories de cotisants	Poursuivre la réalisation des actions planifiées en vue d'assurer l'équilibre financier du régime	Réalisé
	Intégrer, dans nos communications avec la population, l'aspect développement durable du régime d'assurance et de sa santé financière	En cours

Indicateur :	Pourcentage de réalisation des actions planifiées
Cible SAAQ :	100 %
Résultat de l'année :	52 %

Les actions planifiées visant l'équilibre financier du régime d'assurance se sont poursuivies en 2009.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Tenir compte des besoins et des préoccupations de la population pour la prise de décisions

ACTION 7	GESTES	SUIVIS
Mener des activités de consultation et de concertation auprès de la population	Poursuivre les rencontres du Comité consultatif de Contrôle routier Québec ainsi que des tables de concertation régionales et, au besoin, mettre en place de nouvelles tables	En continu
	Réaliser un sondage auprès de la population afin de déterminer les besoins en sécurité routière	Reporté à 2010

Indicateur :	Pourcentage de réalisation des activités planifiées
Cible SAAQ :	100 %
Résultat de l'année :	40 %

Le comité consultatif de Contrôle routier Québec a poursuivi ses travaux en 2009, ainsi que quatre tables de concertation régionales qui ont tenu une dizaine de rencontres.

ACTION 8	GESTES	SUIVIS
Améliorer les services existants et développer de nouveaux services correspondant aux besoins et aux attentes de la clientèle	Mesurer la satisfaction de la clientèle au moyen d'un sondage afin de cerner ses attentes en ce qui concerne les services liés au permis de conduire et à l'immatriculation	Réalisé
	Donner accès, par Internet ou par réponse vocale interactive (RVI), à de nouvelles transactions pour le permis de conduire et l'immatriculation de façon à répondre aux nombreuses demandes de la clientèle	En continu

Indicateur :	Nombre de services nouveaux ou améliorés par année
Cible SAAQ :	10 services (à la fin de 2010)
Résultat de l'année :	3 services

Un sondage a été fait auprès de la clientèle dont le permis de conduire était sanctionné; les résultats ont permis de planifier l'amélioration des services offerts.

En 2009, trois nouveaux services ont été ajoutés, soit l'obtention de la documentation du permis de conduire Plus, l'activation du permis de conduire Plus et l'obtention du certificat d'exemption de pneus d'hiver.

En septembre, la Société a évalué que 25,6 % des transactions, lorsqu'il y a une alternative de prestation du service par mode électronique offerte à la clientèle, ont été effectuées par le biais des services automatisés par téléphone ainsi que par Internet. Il s'agit d'un gain de 7,5 points de pourcentage par rapport à 2006.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Élargir le partenariat avec des organismes d'action communautaire et d'économie sociale

ACTION 9 *Favoriser l'octroi de contrat à des organismes d'économie sociale*	**GESTE** Évaluer les produits et services qui pourraient faire l'objet d'un contrat avec un organisme d'économie sociale et donner suite lorsque c'est possible	**SUIVI** En continu
Indicateur :	Nombre et valeur des contrats par année	
Cible SAAQ :	1 contrat	
Résultat de l'année :	1 entente de services et 5 contrats pour un total de 861 890 $	

Des recherches ont été faites pour cibler des entreprises d'économie sociale avec lesquelles la SAAQ pourrait faire affaire, notamment en région. Cette année, la Société a établi des liens d'affaires avec cinq organismes de ce type. Ce sont Les Ateliers de l'établissement de détention de Québec, la Société pour l'apprentissage à vie (SAVIE), Automobile et Touring Club de Québec (CAA-Québec), Opération Nez rouge, Gestion du réseau informatique des commissions scolaires (GRICS) et Ambulance St-Jean.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables dans les ministères et les organismes gouvernementaux

OBJECTIFS ORGANISATIONNELS

- **Promouvoir la consommation responsable dans l'organisation**
- **Réduire la consommation d'énergie à la Société, notamment dans le domaine du transport et de la gestion immobilière**
- **Optimiser l'utilisation des ressources et favoriser la réduction des matières résiduelles dans le respect de l'environnement**

ACTION 10	GESTES	SUIVIS
Adopter des pratiques et mettre sur pied des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable	Acquérir des biens et services de façon écoresponsable	En continu
	Réduire la consommation d'énergie dans les transports	En continu
	Améliorer le rendement énergétique des bâtiments et des équipements	En continu
	Favoriser la gestion optimale des ressources et des matières résiduelles	En continu
	Réduire l'utilisation du papier	En continu

Indicateur 1 :	Nombre de contrats et de baux incluant des critères écoresponsables, par année
Cible 1 SAAQ :	5 contrats par année et 3 baux par année à compter de 2010
Résultat de l'année :	4 contrats

La Société a collaboré avec différentes organisations publiques et privées afin de mettre au point des outils ayant pour but de faciliter les achats écoresponsables. Ainsi, quatre guides d'achat ont été mis à la disposition de nos conseillers pour l'acquisition d'imprimantes, de mobilier de bureau, d'ordinateurs et de produits nettoyants.

Indicateur 2 :	Pourcentage de réduction de la consommation de carburant (parc automobile)
Cible 2 SAAQ[37] :	20 % de réduction par rapport à l'année de référence 2003
Résultat de l'année :	1,4 % d'augmentation pour 2008[38]

La croissance de la consommation de carburant du parc automobile est attribuable à deux facteurs : l'augmentation de la proportion des véhicules de patrouille, lesquels parcourent plus de kilométrage, et le remplacement de véhicules de type sedan par des minifourgonnettes pour les contrôleurs routiers en entreprise.

Le projet d'aménagement de salles de visioconférence à Québec et à Montréal s'est terminé en septembre. Le nombre de rencontres qui se sont tenues dans ces salles au cours de l'année s'élève à 152, ce qui a permis d'éviter le déplacement de 328 personnes. De plus, la Société a fait la promotion des modes de transports actifs et collectifs auprès du personnel. La campagne du Challenge Vélo-Boulot, tenue de juin à septembre, a permis à 75 employés d'éviter l'émission de 7,5 tonnes de gaz à effet de serre en utilisant le vélo ou la marche pour se rendre au bureau.

37. La cible de la Société est la même que la cible gouvernementale.
38. Les données de 2009 seront disponibles en juin 2010.

Indicateur 3 :	Pourcentage de réduction de la consommation énergétique dans les bâtiments
Cible 3 SAAQ[39] :	12 % de réduction par rapport à l'année de référence 2003
Résultat de l'année :	1 % de réduction pour 2008[40]

Les mesures suivantes ont été mises en place afin de limiter la consommation énergétique du bâtiment du siège social :

- remplacement des sondes et ajustement du fonctionnement des humidificateurs;
- réduction de l'éclairage en dehors des heures habituelles de travail;
- récupération de la chaleur sur les refroidisseurs centrifuges depuis octobre.

Indicateur 4 :	Pourcentage de réalisation des activités planifiées
Cible 4 SAAQ :	100 %
Résultat de l'année :	92 %

Sur la base des principes de développement durable, la Société a évalué la possibilité d'introduire une mesure économique pour inciter la clientèle au réemploi des plaques d'immatriculation. Une nouvelle tarification sera proposée au gouvernement en 2010 et une série d'autres mesures complémentaires seront mises en place.

Une expérience de déconstruction du poste de contrôle routier de Candiac, en décembre 2009, a permis d'évaluer les contraintes et la faisabilité d'un tel projet. L'objectif était de favoriser le recyclage et le réemploi de 75 % du volume des matériaux.

Dans la perspective de réduire la quantité de déchets et d'améliorer le taux de recyclage, les poubelles du siège social ont été remplacées par des minipoubelles en mars et la sensibilisation du personnel s'est poursuivie.

Indicateur 5 :	Pourcentage de réduction des acquisitions annuelles de papier
Cible 5 SAAQ :	10 % de réduction des acquisitions de papier
Résultat de l'année :	10,3 % d'augmentation de 2008 à 2009

Au siège social, la Société a acquis une plus grande quantité de papier que celle de l'année précédente. La hausse la plus importante a rapport au nombre d'enveloppes; elle s'explique, principalement, par l'augmentation de la fréquence des envois d'avis de paiement à la clientèle. Par ailleurs, on constate une diminution de l'ordre de 40 % de la quantité de papier fin acheté pour les impressions, ce qui résulte de la programmation du recto-verso sur la majorité des imprimantes utilisées par le personnel.

39. La cible de la Société est la même que la cible gouvernementale.
40. Les données de 2009 seront disponibles en juin 2010.

LES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

VUE D'ENSEMBLE DE L'EFFECTIF

Au 31 décembre 2009, la Société comptait 3 639 employés. Au cours de l'année, elle a utilisé 3 332 équivalents temps complet[41] (ETC).

Nombre d'employés et d'ETC réguliers ou occasionnels en 2008 et en 2009[42]

	Nombre d'employés			Nombre d'ETC		
	Réguliers	Occasionnels	Total	Réguliers	Occasionnels	Total
2008	2 729	826	3 555	2 455	735	3 190
2009	2 671	968	3 639	2 505	827	3 332
Différence	-58	142	84	50	92	142

En 2009, l'augmentation globale du nombre d'employés (84) est moins importante que la hausse du nombre d'ETC utilisés (142). L'augmentation du nombre d'ETC s'explique par le fait qu'en cours d'année, des ajouts ont été effectués dans l'effectif pour la mise en place du permis de conduire Plus.

Pour ce qui est de la diminution des postes réguliers (58), elle s'explique principalement par le non-remplacement de départs à la retraite.

Répartition de l'effectif (ETC) selon les régions administratives

Régions administratives	Totaux	Réguliers	Occasionnels
Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches			
Siège social	1 802	1 565	237
Autre	258	128	130
Total	2 060	1 693	367
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	132	92	40
Saguenay–Lac-Saint-Jean et Côte-Nord	92	77	15
Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec	127	82	45
Laval, Laurentides, Lanaudière et Outaouais	179	106	73
Montérégie	212	141	71
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	65	48	17
Montréal	465	266	199
Total	3 332	2 505	827

41. L'équivalent temps complet (ETC) représente une année-personne rémunérée.
42. Le nombre d'employés est établi au 31 décembre 2009. La consommation d'ETC est en lien avec le nombre moyen d'employés en poste tout au long de l'année.

Répartition de l'effectif (ETC) selon les mandats de la Société

	ETC	Proportion
Fonds d'assurance automobile du Québec	1 219	36,6 %
Gestion de l'accès au réseau routier	1 528	45,9 %
Contrôle routier	530	15,9 %
Autres mandats	55	1,6 %
Total	3 332	100,0 %

Répartition de l'effectif (ETC) selon les catégories d'emploi

			Nombre d'employés	
Catégories d'emploi	ETC	Proportion	Réguliers	Occasionnels
Personnel hors cadre	8	0,3 %	9	0
Personnel d'encadrement	167	5,0 %	171	0
Personnel professionnel	933	28,0 %	941	88
Personnel technicien et assimilé	631	18,9 %	552	116
Personnel de bureau	1 300	39,0 %	699	746
Personnel agent de la paix	280	8,4 %	290	11
Personnel ouvrier	13	0,4 %	9	7
Total	3 332	100,0 %	2 671	968

LES DÉPARTS À LA RETRAITE

Au cours de l'année 2009, 135 employés réguliers et 5 employés occasionnels ont pris leur retraite pour un total de 140 employés. Pour l'année 2010, nous estimons à 130 le nombre de départs à la retraite.

LE PARTENARIAT EN ORGANISATION DU TRAVAIL

Au cours de l'année 2009, le comité ministériel sur l'organisation du travail s'est réuni à sept reprises. Ces rencontres sont présidées tour à tour par le président et chef de la direction et le représentant des professionnels.

Parmi les principaux dossiers discutés au comité et à ses trois sous-comités, mentionnons :

- les mandats en optimisation de l'organisation;
- l'agrandissement du siège social;
- les résultats du sondage organisationnel;
- le permis de conduire Plus;
- la reconnaissance;
- la gestion des contributions;
- le programme « Ma santé, je m'en occupe ».

La participation des parties patronale et syndicale demeure importante et privilégiée par la direction de la Société. Plusieurs sous-comités créés en 2006 poursuivent leurs activités afin de discuter de dossiers particuliers et de rechercher des solutions à la satisfaction des parties. De plus, la table d'échange entre les différents comités locaux en organisation du travail continue ses activités pour traiter de reconnaissance, ce qui permet la poursuite des échanges sur les meilleures pratiques en cette matière à la Société. Enfin, des formations portant sur la négociation basée sur les intérêts ont été données tant au syndicat qu'à l'employeur.

LA FORMATION

En 2009, plus de 4,8 millions de dollars ont été investis par la Société pour la formation et le développement des compétences de son personnel. Ce qui représente 2,7 % de sa masse salariale.

Afin d'outiller les membres du personnel en contact constant avec la clientèle, que ce soit au téléphone ou au comptoir, plusieurs sessions de formation sur la communication et le service à la clientèle leur ont été offertes.

Par ailleurs, d'autres formations ont été offertes sous les thèmes suivants :

- intégration à l'emploi;
- formation à la tâche;
- formation des formateurs;
- anglais;
- remboursement de frais de scolarité pour études supérieures.

La Société a poursuivi ses efforts pour préparer la relève aux fonctions d'encadrement. Ainsi, le personnel d'encadrement nouvellement nommé est invité à suivre un programme de formation à la gestion publique offert par l'ÉNAP afin de l'aider à acquérir les compétences de base en gestion. Quant au personnel accédant à des fonctions d'encadrement supérieur, le programme Leadership en action pour gestionnaires de gestionnaires, aussi offert par l'ÉNAP, est disponible et a pour but de leur permettre de développer des habiletés et d'acquérir des connaissances inhérentes à l'exercice de leur nouveau rôle.

LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Les technologies de l'information sont essentielles à l'accomplissement de la mission de la Société, notamment pour soutenir la prestation de services aux particuliers et aux entreprises, pour assurer l'indemnisation des personnes accidentées de la route et pour assurer l'échange d'information avec de nombreux partenaires. De plus, ces technologies jouent un rôle essentiel dans la poursuite des objectifs stratégiques de l'organisation en ce qui a trait, par exemple, à la mise en œuvre de nouvelles mesures de sécurité routière, à la prestation électronique de services ou à l'optimisation des façons de faire.

En 2009, les dépenses liées aux technologies de l'information se sont élevées à 75,9 millions de dollars. Le maintien de l'actif représente 67 % de cette somme, et le développement, 33 %.

Dépenses en technologies de l'information

RÉALISATIONS DE 2009

Les principaux travaux exécutés en 2009 sont mentionnés par domaine d'affaires.

Gestion de l'accès au réseau routier :

- achèvement des travaux d'ajustement des systèmes informatiques afin de permettre l'échange d'information avec les provinces et territoires canadiens, conformément à la Loi sur les transports routiers;
- déploiement des services permettant au citoyen d'effectuer toute transaction de paiement aux comptoirs et aux guichets de la plupart des institutions financières;
- démarrage des travaux ayant pour but de développer une offre de services électroniques aux entreprises possédant un ou plusieurs véhicules.

Contrôle routier :

- instauration de l'échange de la cote des transporteurs routiers canadiens, auquel le Québec, le Yukon, le Manitoba et le Nouveau-Brunswick ont adhéré en 2009;
- poursuite des travaux afin de permettre l'harmonisation du réseau de la Société avec le Réseau national intégré de radiocommunication du gouvernement du Québec.

Suivi du bilan routier :

- mise en place d'un nouveau rapport d'accident afin de permettre l'inscription de nouvelles données relatives aux accidents (téléphones cellulaires, coussins gonflables, etc.).

Fonds d'assurance automobile :

- achèvement des ajustements aux systèmes informatiques pour permettre la mise en place des mesures relatives à la révision des pratiques du traitement des réclamations d'assurance, suivant les risques spécifiques à chaque réclamation plutôt que d'après le type de blessure;
- exécution de travaux en vue d'améliorer le processus, les outils et les traitements actuariels entourant l'établissement de la tarification d'assurance.

Soutien à l'organisation :

- amorce des études relatives à l'adhésion de la Société au projet gouvernemental SAGIR (gestion intégrée des ressources);
- mise en œuvre d'une solution permettant de répondre au nouveau Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

Infrastructure technologique :

- amorce des travaux relatifs à la mise à niveau du système d'exploitation des serveurs;
- début de la conversion des applications vers le nouvel environnement de développement Microsoft;
- début de la réalisation d'un dossier d'affaires portant sur la rénovation du domaine de l'accès au réseau routier afin de contrer le vieillissement des technologies de l'information;
- démarrage des travaux pour systématiser et intégrer les processus de gestion de l'exploitation en s'appuyant sur les pratiques reconnues et sur une instrumentation intégrée;
- déploiement de la suite bureautique Office 2007 sur l'ensemble des postes de travail du personnel de la Société et formation des utilisateurs.

PERSPECTIVES 2010

En 2010, la Société prévoit notamment :

- terminer les travaux relatifs à l'application des nouvelles dispositions de la loi qui concerne les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds et qui touche le suivi du comportement des conducteurs de véhicules lourds;
- poursuivre la mise en œuvre des mesures découlant du chapitre 40 de la Loi 42 de 2007, soit l'accès graduel au permis de conduire ainsi que le nouveau régime de points et de sanctions;
- exécuter les travaux requis dans le contexte du partenariat public privé relatif à l'exploitation de l'autoroute 25 à péage;
- remplacer le système informatique pour les examens théoriques visant l'obtention du permis de conduire;
- ajouter une nouvelle classe de permis de conduire pour les conducteurs de véhicules à trois roues;
- poursuivre les travaux visant la mise en place d'un système de gestion de la facturation pour les différents services offerts par la Société aux municipalités, organismes publics et entreprises privées;
- amorcer les travaux d'amélioration du processus et du système de gestion des plaintes de la clientèle;
- démarrer les travaux relatifs à la mise à niveau du système d'exploitation des postes de travail de la Société;
- commencer les travaux pour le remplacement de l'équipement en points de service;
- effectuer la transition au nouveau réseau intégré de télécommunication multimédia du gouvernement du Québec;
- poursuivre les travaux visant la modernisation de la gestion des accès aux systèmes informatiques.

LES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

À la fin de l'année 2009, la Société était propriétaire de 54 immeubles. Il s'agit du Complexe Henri-Bourassa, à Montréal, dont la superficie est de 1 975 m^2 et de 53 postes et aires de contrôle routier répartis dans la province. Au cours de l'année, la Société a entrepris la rénovation et l'agrandissement de deux postes de contrôle routier à Deauville et à Saint-Célestin. Un nouveau poste de contrôle routier a été construit à Lochaber en mars dernier et un poste existant a été déconstruit à Candiac. Notons que l'immeuble du siège social à Québec, d'une superficie de 39 175 m^2, appartient au Fonds d'assurance automobile du Québec.

Pour répondre à ses besoins, la Société loue aussi des locaux dans 63 établissements, ce qui procure une superficie supplémentaire de 45 915 m^2. Au total en 2009, la gestion de ces locaux a entraîné des dépenses de l'ordre de 9,8 millions de dollars, comparativement à 9,9 millions de dollars en 2008.

Par ailleurs, le projet d'agrandissement du siège social de la Société, de l'ordre de 40 millions de dollars, a été ajouté à la liste des grands projets d'infrastructure publique approuvés par le gouvernement du Québec. Les travaux ont débuté en septembre dernier et ils s'échelonneront jusqu'à l'été 2011. Ils permettront de faire des économies de quelque 600 000 $ annuellement.

En 2009, la valeur des contrats conclus par la Société s'élevait à 99 millions de dollars. Outre 13 millions de dollars liés à la livraison du courrier (affranchissement et autres frais), les autres contrats de première importance ont rapport au développement et à l'entretien informatiques, aux vêtements de travail, aux services bancaires et au début des travaux d'agrandissement du siège social.

Enfin, mentionnons qu'en 2009, la Société a fait environ 19 millions d'envois à la population. La plus grande partie de ces envois est constituée d'avis de renouvellement du permis de conduire ou de l'immatriculation et de transmissions de permis de conduire et de chèques d'indemnisation.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

La présente section du rapport annuel de gestion fait état des résultats financiers de la Société et de son financement. Elle présente également les frais d'administration afférents à la Société et au Fonds d'assurance, ainsi que la gestion de la trésorerie de la Société.

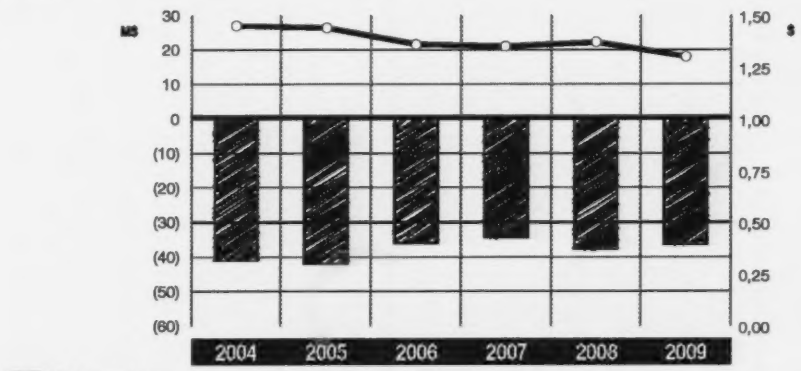
LES RÉSULTATS FINANCIERS DE LA SOCIÉTÉ

La gestion de l'accès au réseau routier

Au cours des dernières années, la Société a réussi à réduire l'importance du déficit lié à la gestion de l'accès au réseau routier, principalement en limitant la croissance de ses frais d'administration et en révisant sa prestation de services, et ce, malgré le fait que la tarification administrative n'ait pas été revue depuis 1991. En 2009, ce mandat était déficitaire de 36,5 millions de dollars, alors que le déficit s'élevait à 41 millions de dollars en 2004.

Bien que la Société ait élargi son offre de services en instaurant le permis de conduire Plus, en introduisant des mesures résultant de la Table québécoise sur la sécurité routière et en offrant la possibilité d'étaler les paiements, elle a tout de même amélioré en 2009 son ratio des charges sur les produits. Ainsi, pour chaque dollar encaissé en 2009, la Société a déboursé 1,30 dollar, comparativement à 1,37 en 2008 et à 1,45 en 2004.

Évolution du sous-financement de la gestion de l'accès au réseau routier



Comme la Société compte essentiellement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière pour subvenir à ses besoins en matière de gestion de l'accès au réseau routier, l'insuffisance de la tarification administrative demeure la principale cause des déficits. Si les tarifs avaient été indexés depuis 1992, le mandat de la gestion de l'accès au réseau routier de l'année courante serait entièrement financé et dégagerait même des surplus.

En tenant compte des déficits des années antérieures, le déficit cumulé s'élevait à 215,5 millions de dollars au 31 décembre 2009. Ce déficit est intégré aux résultats financiers du gouvernement.

Les autres mandats

Les activités du contrôle routier, les programmes pour les personnes handicapées et le programme Alcofrein sont financés, principalement, par le gouvernement du Québec, conformément à des ententes conclues avec le ministère des Finances et avec le ministère des Transports.

Quant à la gestion des amendes impayées, la Société récupère entièrement les frais qui y sont associés. En effet, elle facture à ses partenaires les frais qu'elle engage pour appliquer les sanctions qui leur permettent de récupérer des amendes impayées pour des infractions au Code de la sécurité routière ou à un règlement sur le stationnement. Le coût des actions pour récupérer une amende impayée a diminué de façon sensible : de 28,46 $ qu'il était en 2005, il est passé à 22,45 $ en 2009.

LES FRAIS D'ADMINISTRATION DE LA SOCIÉTÉ ET DU FONDS D'ASSURANCE

Les frais d'administration de l'ensemble des mandats de la Société, y compris celui de fiduciaire du Fonds d'assurance, se sont élevés à 363,2 millions de dollars en 2009. La répartition des frais d'administration entre les divers mandats de la Société est présentée dans les notes des états financiers de la Société[43].

Le tableau suivant présente la répartition des frais d'administration par catégorie de ressources.

Répartition des frais d'administration par catégorie de ressources
(en millions de dollars)

	2009			2008	2007	2006	2005
	Fonds d'assurance	Autres mandats	Total	Total	Total	Total	Total
Ressources humaines (masse salariale, frais de déplacement et formation)	87,8	139,1	226,9	215,9	210,4	203,5	201,8
Ressources matérielles et immobilières (gestion des locaux, améliorations locatives, formulaires, fournitures et autres)	8,7	27,9	36,6	35,3	31,2	33,4	30,5
Ressources informatiques (ordinateur central, réseaux, téléphonie et micro-informatique)	5,8	16,5	22,3	23,0	21,8	23,7	24,4
Ressources externes (rémunération des mandataires, honoraires professionnels, campagnes publicitaires, messagerie et autres)	30,9	46,5	77,4	66,4	59,0	56,6	63,7
Total des frais d'administration	133,1	230,1	363,2	340,6	322,4	317,2	320,4

Pour la période s'échelonnant de 2005 à 2009, la Société a maintenu à 3,3 % la croissance annuelle moyenne de ces frais. La croissance des deux dernières années est attribuable aux éléments suivants :

- la mise en œuvre des recommandations du comité d'experts du Fonds d'assurance portant sur l'introduction de nouvelles modalités de paiement, soit le paiement annuel du permis de conduire et la possibilité de répartir ce paiement annuel en plusieurs versements;
- les efforts supplémentaires pour améliorer le bilan routier, par la promotion ou la mise en œuvre des recommandations de la Table québécoise sur la sécurité routière;
- l'ajout du nouveau permis de conduire Plus comme solution de rechange au passeport canadien;
- les efforts consacrés par la Société pour améliorer la qualité des services à sa clientèle.

Les investissements en immobilisations

En 2009, la Société a investi 28,7 millions de dollars dans ses immobilisations, comparativement à 33,5 millions de dollars en 2008. La majeure partie de ces investissements a été consacrée aux développements informatiques, entre autres pour la mise en œuvre des recommandations de la Table québécoise sur la sécurité routière et pour le développement du permis de conduire Plus, et, dans une moindre mesure, à la construction et à la rénovation des postes et aires de contrôle routier.

43. Dans les états financiers de la Société, voir la note 5 à la page 121.

LA GESTION DE LA TRÉSORERIE DE LA SOCIÉTÉ

La Société accomplit des opérations de trésorerie non seulement pour son propre compte (tarification administrative), mais également à titre de mandataire pour le compte du gouvernement du Québec, de certains organismes publics et du Fonds d'assurance (contributions d'assurance). Elle perçoit aussi des droits d'immatriculation pour le compte d'administrations provinciales canadiennes et d'États américains. En 2009, la Société a encaissé près de 3,2 milliards de dollars.

Répartition des encaissements de 2009
(en millions de dollars)

	Montant	Proportion
Contributions d'assurance	995,9	31,4 %
Droits au ministère des Finances	830,2	26,1 %
Taxes au ministère du Revenu	1 042,2	32,8 %
Services tarifés	113,5	3,6 %
Droits aux organismes publics de transports	75,9	2,4 %
Droits à la Société de financement des infrastructures locales	57,7	1,8 %
Autres	60,2	1,9 %
Total	3 175,6	100,0 %

Dans l'exploitation de sa trésorerie, la Société cherche à maintenir à leur niveau minimal les soldes bancaires quotidiens des comptes courants.

Pour combler ses déficits de caisse causés, notamment, par l'insuffisance de la tarification administrative, par l'acquisition d'immobilisations ainsi que par l'impact de l'étalement des paiements pour le permis de conduire et l'immatriculation, la Société a recours à la marge de crédit que lui consent la Caisse de dépôt et placement du Québec. À la fin de l'exercice financier 2009, le solde de la marge de crédit de la Société s'élevait à 185,7 millions de dollars. Le taux d'intérêt de cette marge de crédit était de 0,39 % au 31 décembre 2009.

Au 31 décembre 2009, le Fonds d'assurance devait à la Société un solde de 46,7 millions de dollars. Cette somme, qui porte des intérêts, est disponible sur demande pour combler les besoins de liquidités de la Société.

Évolution de l'utilisation des modes de paiement

Pour le paiement des avis de renouvellement de permis de conduire et d'immatriculation, la clientèle de la Société dispose de plusieurs canaux de services dont le réseau des centres de services et des mandataires privés, les services postaux et les institutions financières (au comptoir, à la plupart des guichets automatiques et par Internet pour Desjardins et la Banque Nationale). Depuis 2009, les renouvellements de permis de conduire et de l'immatriculation des clients ayant adhéré à l'étalement des paiements se font par reconduction (ce qui représente un nouveau canal de services). En 2009, environ 9,1 millions d'avis de renouvellement du permis de conduire et de l'immatriculation ont été traités au moyen de l'ensemble de ces modes de paiement.

L'utilisation d'Internet représente un moyen de paiement de plus en plus prisé par la clientèle. Ainsi, en 2009, 20 % des transactions mentionnées ci-dessus ont été faites par Internet, comparativement à 17 % en 2008 et à 15 % en 2007. En ce qui a trait à l'étalement des paiements, déjà 2 % de tous les paiements sont effectués par l'intermédiaire de ce nouveau canal de services.

Répartition des paiements par canal de services, en 2008 et en 2009

	2008		2009	
	Avis de paiement traités (en milliers)	Proportion (en %)	Avis de paiement traités (en milliers)	Proportion (en %)
Centres de services et unités mobiles	560	6	577	6
Mandataires	1 079	12	1 177	13
Services postaux	2 367	27	2 133	23
Institutions financières :				
Comptoirs ou guichets	3 293	38	3 188	36
Internet	1 462	17	1 809	20
Prélèvements bancaires automatiques (étalement des paiements)	—	—	221	2
Total	8 761	100	9 105	100

LES ÉTATS FINANCIERS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2009

RAPPORT DE LA DIRECTION 110
RAPPORT DES VÉRIFICATEURS 111
RÉSULTATS 112
DÉFICIT CUMULÉ 113
BILAN 114
FLUX DE TRÉSORERIE 115
NOTES COMPLÉMENTAIRES 117

RAPPORT DE LA DIRECTION

La préparation et la présentation des états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec (Société) sont la responsabilité de la direction, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société reconnaît qu'elle est tenue de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

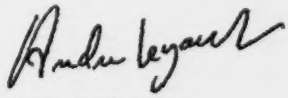
Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité de vérification. Ce comité rencontre la direction ainsi que les vérificateurs externes, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec et Mallette, SENCRL, comptables agréés, procèdent à la vérification des états financiers de la Société conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Le rapport des vérificateurs expose la nature et l'étendue de leur travail ainsi que l'expression de leur opinion. Ils peuvent rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui a rapport à leur vérification.

Le président et chef de la direction,

John Harbour, FCA

Le vice-président aux ressources humaines,
à l'administration et aux finances,



André Legault, M. Fisc.

Québec, le 30 mars 2010

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

À l'Assemblée nationale,

Nous avons vérifié le bilan de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2009 ainsi que les états des résultats, du déficit cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 2009, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., c. V-5.01), nous déclarons qu'à notre avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, FCA auditeur

Mallette, SENCRL, comptables agréés

par Gratien Nolet, CA auditeur

Québec, le 30 mars 2010

RÉSULTATS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
PRODUITS		
Gestion de l'accès au réseau routier		
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	**115 381**	97 516
Revenus nets d'intérêts (note 3)	**4 658**	3 710
Contribution du ministère des Transports	**1 000**	—
Autres	**366**	630
	121 405	101 856
Contrôle routier (note 4)		
Contribution du ministère des Finances	**63 200**	58 758
Autres revenus	**1 855**	2 344
	65 055	61 102
Programmes financés par le ministère des Transports	**12 004**	10 052
Frais perçus pour la gestion des amendes impayées	**5 988**	6 715
	204 452	179 725
CHARGES		
Frais d'administration et autres (note 5)		
Gestion de l'accès au réseau routier	**157 862**	139 631
Contrôle routier	**65 055**	61 102
Programmes financés par le ministère des Transports (note 6)	**12 004**	10 052
Gestion des amendes impayées	**5 988**	6 715
	240 909	217 500
DÉFICIT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	**(36 457)**	(37 775)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

DÉFICIT CUMULÉ

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
SOLDE AU DÉBUT	**(179 060)**	(141 285)
Déficit des produits sur les charges	**(36 457)**	(37 775)
SOLDE À LA FIN	**(215 517)**	(179 060)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BILAN

AU 31 DÉCEMBRE

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
ACTIF		
Créances (note 7)	**82 250**	55 767
Dû par le Fonds d'assurance (note 8)	**46 701**	50 478
Immobilisations (note 9)	**122 414**	117 972
	251 365	224 217
PASSIF ET DÉFICIT CUMULÉ		
PASSIF		
Découvert bancaire	**10 599**	8 218
Marge de crédit (note 10)	**185 724**	148 385
Charges à payer et frais courus		
Gouvernement du Québec	**172 540**	150 488
Autres	**32 539**	32 422
Provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés (note 11)	**64 089**	62 381
Contributions reportées		
Gouvernement du Québec	**1 310**	1 383
Autres	**81**	—
	466 882	403 277
DÉFICIT CUMULÉ	**(215 517)**	(179 060)
	251 365	224 217

Engagements (note 12)

Éventualités (note 13)

Pour le conseil d'administration,

La présidente du conseil d'administration,

Marie-Anne Tawil, LL.L., LL.B., MBA

Le président du comité de vérification,

André Lesage, FCA

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FLUX DE TRÉSORERIE

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Gestion de l'accès au réseau routier		
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	**113 519**	95 529
Frais d'administration payés	**(145 309)**	(124 732)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**1 806**	858
Contribution reçue du ministère des Transports	**1 000**	—
Autres revenus perçus	**471**	606
Contrôle routier		
Contribution reçue du ministère des Finances	**63 581**	62 103
Autres revenus perçus	**2 607**	2 344
Frais d'administration payés	**(57 393)**	(53 562)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**187**	246
Programmes financés par le ministère des Transports		
Contribution reçue du ministère des Transports	**8 859**	9 194
Frais payés	**(12 790)**	(9 669)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**2**	—
Gestion des amendes impayées		
Frais perçus	**8 047**	7 050
Frais payés	**(5 590)**	(5 591)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**7**	—
Revenus nets d'intérêts		
Intérêts perçus	**4 931**	4 754
Intérêts versés	**(772)**	(2 400)
	(16 837)	(13 270)
Mandat de fiduciaire pour le Fonds d'assurance		
Contributions - Immatriculation		
Perçues pour le Fonds d'assurance	**676 104**	624 553
Remises au Fonds d'assurance	**(683 525)**	(638 272)
Contributions - Permis de conduire		
Perçues pour le Fonds d'assurance	**319 771**	170 212
Remises au Fonds d'assurance	**(326 993)**	(174 208)
Frais d'administration et autres frais payés pour le Fonds d'assurance	**(129 057)**	(124 994)
Frais d'administration remboursés par le Fonds d'assurance	**137 037**	136 400
Autres revenus perçus pour le Fonds d'assurance	**651**	675
Immobilisations payées pour le Fonds d'assurance	**(1 294)**	—
	(7 306)	(5 634)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FLUX DE TRÉSORERIE (SUITE)

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION (SUITE)		
Mandats confiés par le gouvernement du Québec		
Droits d'immatriculation et de permis de conduire		
Perçus pour le gouvernement du Québec	**830 169**	780 065
Remis au gouvernement du Québec	**(843 173)**	(761 609)
Perçus pour la Société de financement des infrastructures locales	**57 680**	53 517
Remis à la Société de financement des infrastructures locales	**(57 742)**	(53 016)
Perçus pour d'autres gouvernements	**30 852**	32 629
Remis à d'autres gouvernements	**(30 998)**	(32 636)
Taxes		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**1 042 238**	926 178
Remises au gouvernement du Québec	**(1 016 022)**	(915 195)
Contributions des automobilistes au transport en commun		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**75 854**	72 227
Remises au gouvernement du Québec	**(75 931)**	(71 293)
Vignettes de stationnement		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**538**	443
Remises au gouvernement du Québec	**(536)**	(438)
	12 929	30 872
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**(11 214)**	11 968
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Débours pour acquisitions d'immobilisations	**(28 707)**	(31 202)
Produits d'aliénations d'immobilisations	**120**	67
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**(28 587)**	(31 135)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation de la marge de crédit	**37 339**	22 655
Encaissement de contributions reportées	**81**	—
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	**37 420**	22 655
(Diminution) Augmentation de trésorerie et équivalents de trésorerie	**(2 381)**	3 488
Découvert bancaire au début	**(8 218)**	(11 706)
Découvert bancaire à la fin	**(10 599)**	(8 218)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2009
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec, constituée par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011).

Fonctions

La Société a pour fonctions :

- d'appliquer le Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2), notamment en ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences, aux normes de sécurité routière en ce qui concerne les véhicules ainsi qu'aux obligations en cas d'accident;
- en matière de contrôle routier :
  - d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens sur route et en entreprise, notamment en ce qui a trait à l'application des dispositions :
    - du Code de la sécurité routière,
    - des lois et règlements liés au transport routier qui relèvent de la responsabilité des ministères et organismes désignés par le gouvernement, dans la mesure et aux conditions déterminées par entente conformément au Code de la sécurité routière;
  - d'assumer un rôle de coordination opérationnelle en matière de contrôle du transport routier entre les ministères et organismes visés et de favoriser un contrôle routier accru sur tout le territoire du Québec;
- d'exécuter tout autre mandat qui peut lui être donné par la loi ou par entente avec le gouvernement ou avec l'un de ses ministères ou organismes :
  - Programmes financés par le ministère des Transports

    L'application du Programme d'adaptation de véhicules est confiée à la Société par entente avec le ministère des Transports, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Selon cette même entente, le ministre confie également à la Société le mandat de délivrer les vignettes de stationnement pour les personnes handicapées, conformément au Code de la sécurité routière.

    L'application et la responsabilité de la gestion du programme Alcofrein sont confiées à la Société par une seconde entente avec le ministère des Transports, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec.

  - Gestion des amendes impayées

    Le Code de la sécurité routière prévoit que la Société doit limiter l'accès au réseau routier aux personnes ou aux véhicules lorsque le percepteur (Code de procédure pénale, [L.R.Q., c. C-25.1]), principalement les municipalités, avise la Société de la situation du défendeur en matière d'amendes impayées.

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS (suite)

- de percevoir, en vertu d'ententes ou de la réglementation :
  - pour la gestion de l'accès au réseau routier, les frais liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire;
  - à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance), les contributions d'assurance relatives à l'obtention de l'immatriculation d'un véhicule routier et à la délivrance d'un permis de conduire;
  - à titre de mandataire du gouvernement du Québec, les droits relatifs à l'immatriculation et au permis de conduire, les taxes de vente s'appliquant aux véhicules, la taxe applicable sur les contributions d'assurance ainsi que les contributions des automobilistes au transport en commun;
  - pour la Société de financement des infrastructures locales, les droits relatifs aux véhicules munis d'un moteur de forte cylindrée;
  - pour le compte d'administrations provinciales et d'États américains, d'autres droits d'immatriculation.

  La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.
- d'administrer, en qualité de fiduciaire, le Fonds d'assurance :

  Le Fonds d'assurance est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec qui a été constituée le 1er janvier 2004 par le transfert d'actifs de la Société, et dont le patrimoine est affecté à l'indemnisation des préjudices corporels et matériels prévus dans la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25), ainsi qu'à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache.

  Le Fonds d'assurance n'est pas consolidé avec la Société puisqu'il constitue un patrimoine fiduciaire distinct en vertu de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Des états financiers distincts sont produits pour le Fonds d'assurance. Le tableau suivant présente un sommaire des sommes gérées pour le Fonds d'assurance au 31 décembre :

	2009	2008
ACTIF		
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	**6 093 535**	5 738 369
Autres actifs	**66 806**	73 130
	6 160 341	5 811 499
PASSIF		
Obligations envers les victimes – Passif actuariel	**8 111 623**	8 064 481
Autres passifs	**459 397**	411 532
	8 571 020	8 476 013
DÉFICIT CUMULÉ	**(2 410 679)**	(2 664 514)
	6 160 341	5 811 499

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Société utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de l'Institut canadien des comptables agréés pour le secteur public*. Il doit y avoir cohérence entre l'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus et ce manuel. Conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, l'élaboration des états financiers exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les créances irrécouvrables, la durée de vie utile des immobilisations et la provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés. Les résultats réels pourraient différer des meilleures prévisions faites par la direction.

2. CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

a) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées à leur coût d'origine. Elles sont amorties comme suit compte tenu de leur valeur résiduelle :

	MÉTHODE	VIE UTILE
Bâtisse	Linéaire	40 ans
Aménagement du siège social	Linéaire	10 ans
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail
Équipement	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel roulant	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de photographie	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	Linéaire	Maximum 5 ans
Développements informatiques	Linéaire	Maximum 7 ans
Logiciels d'application	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de contrôle routier		
Bâtiments	Linéaire	10 ans et 20 ans
Aménagement de terrains	Linéaire	20 ans
Équipement	Proportionnelle à l'ordre numérique inversé des années	Maximum 10 ans

b) Dépréciation des immobilisations

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des biens et services, ou lorsque la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur nette comptable, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter sa baisse de valeur. La moins-value est portée à l'état des résultats de l'exercice pendant lequel la dépréciation est déterminée.

c) Produits

Les frais perçus liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire sont comptabilisés à titre de produits lorsque le service est rendu. Les contributions relatives aux programmes ou mandats confiés à la Société ainsi que les autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils peuvent être estimés et que leur recouvrement est raisonnablement assuré. Les revenus d'intérêts sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés.

d) Contributions reportées

Les subventions accordées par l'intermédiaire des programmes d'aide gouvernementale et les autres contributions reçues pour le financement d'immobilisations sont comptabilisées à titre de produit reporté lorsqu'il existe une assurance raisonnable que les sommes seront reçues. Les contributions reportées sont amorties au même rythme que les immobilisations afférentes.

2. CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

e) Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite interemployeurs

Les employés de la Société contribuent aux régimes interemployeurs à prestations déterminées du gouvernement du Québec. La Société ne disposant pas d'information suffisante pour utiliser la méthode de comptabilisation des régimes à prestations déterminées, elle utilise la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations déterminées.

Régime supplémentaire de retraite

Ce régime est comptabilisé selon la méthode des régimes à prestations déterminées. Le coût de ce régime est établi annuellement d'après des évaluations actuarielles qui font appel à la méthode des coûts projetés au prorata des années de service. Les évaluations actuarielles sont produites annuellement sur la base d'un taux d'actualisation fondé sur le rendement à échéance des titres de créance de qualité supérieure dont les flux de trésorerie permettent un appariement des paiements prévus pour ce régime. Les autres hypothèses économiques et démographiques sont celles jugées les plus probables par la direction de la Société. Les gains et pertes actuariels sont amortis de façon linéaire sur la durée moyenne estimative du reste de la carrière active des participants.

Provision pour congés de maladie

La provision pour congés de maladie est établie à l'aide d'une méthode actuarielle qui tient compte des avantages gagnés à la date de clôture. La valeur des obligations actuarielles est établie selon les hypothèses de nature économique les plus probables. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle.

f) Trésorerie et équivalents de trésorerie

La Société présente dans le poste « Trésorerie et équivalents de trésorerie » les soldes bancaires, y compris les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible.

3. REVENUS NETS D'INTÉRÊTS

	2009	2008
Intérêts imputés au Fonds d'assurance	**222**	1 325
Intérêts imputés au Contrôle routier	**227**	979
Intérêts sur soldes bancaires	**2**	167
Intérêts sur étalement des paiements		
Revenus	**4 913**	3 639
Frais d'intérêts	**(415)**	(1 502)
Frais d'intérêts sur marge de crédit	**(291)**	(898)
	4 658	3 710

4. CONTRÔLE ROUTIER

Les frais du Contrôle routier sont financés par une contribution du ministère des Finances, découlant d'une entente entre la Société et ce dernier.

5. FRAIS D'ADMINISTRATION ET AUTRES

	2009					2008
	Gestion de l'accès au réseau routier	Contrôle routier	Programmes financés par le ministère des Transports (note 6)	Gestion des amendes impayées	Total	Total
FRAIS D'ADMINISTRATION						
Traitements et charges sociales	**82 931**	**37 964**	**1 410**	**1 966**	**124 271**	112 082
Rémunération des mandataires	**15 009**	**1 380**	**–**	**60**	**16 449**	14 185
Services administratifs et professionnels	**11 860**	**3 758**	**417**	**260**	**16 295**	12 881
Frais de déplacement	**1 114**	**1 389**	**9**	**29**	**2 541**	2 479
Frais de communication	**8 499**	**1 844**	**25**	**2 630**	**12 998**	10 841
Information et publicité	**744**	**800**	**2**	**5**	**1 551**	784
Loyers, taxes et électricité	**6 773**	**2 616**	**16**	**72**	**9 477**	8 482
Frais d'entretien	**1 090**	**2 682**	**4**	**11**	**3 787**	4 151
Mobilier, agencement et équipement	**747**	**382**	**4**	**8**	**1 141**	2 157
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**6 785**	**2 685**	**35**	**136**	**9 641**	9 074
Matériel informatique et bureautique	**971**	**471**	**15**	**21**	**1 478**	1 405
Impression, fournitures et autres dépenses	**7 838**	**2 077**	**52**	**43**	**10 010**	9 090
Frais d'utilisation du siège social	**2 821**	**802**	**72**	**105**	**3 800**	3 739
Remboursement de frais d'administration par des tiers	**(717)**	**(189)**	**(2)**	**(7)**	**(915)**	(1 492)
	146 465	**58 661**	**2 059**	**5 339**	**212 524**	189 858
Amortissement des immobilisations	**16 904**	**6 240**	**40**	**649**	**23 833**	25 161
Amortissement des contributions reportées	**–**	**(73)**	**–**	**–**	**(73)**	(73)
Frais d'utilisation des immobilisations attribués au Fonds d'assurance	**(6 188)**	**–**	**–**	**–**	**(6 188)**	(7 282)
	10 716	**6 167**	**40**	**649**	**17 572**	17 806
	157 181	**64 828**	**2 099**	**5 988**	**230 096**	207 664
AUTRES						
Subventions versées	**–**	**–**	**9 905**	**–**	**9 905**	8 143
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec[1]	**681**	**–**	**–**	**–**	**681**	714
Intérêts	**–**	**227**	**–**	**–**	**227**	979
	681	**227**	**9 905**	**–**	**10 813**	9 836
	157 862	**65 055**	**12 004**	**5 988**	**240 909**	217 500

(1) La participation au financement du Tribunal administratif du Québec est prévue dans la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme utilisateur.

5. FRAIS D'ADMINISTRATION ET AUTRES (suite)

La Société assume l'ensemble des frais d'administration des mandats qu'elle gère, y compris les frais attribuables au Fonds d'assurance. Par la suite, ils sont répartis par mandat à l'aide de la gestion par activité, exception faite des subventions versées, de la participation au financement du Tribunal administratif du Québec et des intérêts. Cette répartition donne les résultats suivants:

	2009	2008
Gestion de l'accès au réseau routier	**157 181**	138 917
Contrôle routier	**64 828**	60 123
Programmes financés par le ministère des Transports	**2 099**	1 909
Gestion des amendes impayées	**5 988**	6 715
Total pour la Société	**230 096**	207 664
Frais d'administration attribués au Fonds d'assurance	**133 120**	132 977
Total des frais d'administration	**363 216**	340 641

Les frais d'administration du Fonds d'assurance sont présentés de façon détaillée dans les états financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec.

6. PROGRAMMES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS

	Adaptation de véhicules	Vignettes de stationnement	Alcofrein	2009 Total	2008 Total
Frais d'administration	**418**	**1 304**	**377**	**2 099**	1 909
Subventions versées	**9 905**	–	–	**9 905**	8 143
	10 323	**1 304**	**377**	**12 004**	10 052

7. CRÉANCES

	2009	2008
Comptes clients - Étalement des paiements	**62 425**	36 928
Centres de services privés	**13 410**	10 494
Municipalités	**692**	2 751
Autres	**5 723**	5 594
	82 250	55 767

8. DÛ PAR LE FONDS D'ASSURANCE

Le montant à recevoir du Fonds d'assurance est remboursable sur demande et il porte intérêt au taux mensuel moyen applicable à la marge de crédit dont dispose la Société auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le taux de la marge de crédit est de 0,39 % au 31 décembre 2009 (2008 : 1,67 %).

9. IMMOBILISATIONS

	2009			2008
	Coût	**Amortissement cumulé**	**Coût non amorti**	Coût non amorti
Terrain	**1 637**	–	**1 637**	1 637
Bâtisse	**3 925**	**1 734**	**2 191**	2 302
Aménagement du siège social	**11 212**	**11 212**	–	–
Améliorations locatives (1)	**5 452**	**580**	**4 872**	2 608
Équipement	**5 412**	**5 201**	**211**	346
Matériel roulant (2)	**14 233**	**6 962**	**7 271**	6 860
Postes de photographie	**12 180**	**12 180**	–	–
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	**31 369**	**28 612**	**2 757**	3 816
Développements informatiques (3)	**193 771**	**131 698**	**62 073**	60 983
Logiciels d'application	**4 771**	**3 310**	**1 461**	920
Postes de contrôle routier (4)	**50 850**	**10 909**	**39 941**	38 500
	334 812	**212 398**	**122 414**	117 972

(1) Des améliorations locatives d'une valeur de 502 000 $ (2008 : 2 608 000 $) ne sont pas encore utilisées au 31 décembre 2009 et ne sont pas amorties.

(2) Du matériel roulant d'une valeur de 1 137 000 $ (2008 : 1 509 000 $) n'est pas encore en service au 31 décembre 2009 et n'est pas amorti.

(3) Des développements informatiques d'une valeur de 19 783 000 $ (2008 : 19 016 000 $) sont en voie de réalisation au 31 décembre 2009 et ne sont pas amortis. Par ailleurs, des développements informatiques d'une valeur de 70 000 $ (2008 : 0 $), non en service donc non amortis, ont été radiés au cours de l'exercice en raison d'avantages futurs non réalisables. Une moins-value pour dépréciation de 70 000 $ est inscrite dans les frais d'administration de l'exercice (2008 : 0 $).

(4) Des postes de contrôle routier d'une valeur de 786 000 $ ne sont pas encore en activité au 31 décembre 2009 (2008 : 8 791 000 $). Par conséquent, ils ne sont pas amortis.

Au 31 décembre 2009, les charges à payer et frais courus afférents aux immobilisations s'élèvent à 9 255 000 $ (2008 : 9 804 000 $).

10. MARGE DE CRÉDIT

La Société est autorisée par décret du gouvernement du Québec à contracter une marge de crédit de 400 000 000 $, et ce, jusqu'au 31 décembre 2011, auprès d'institutions financières, auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse) ou auprès du ministre des Finances, à titre de gestionnaire du Fonds de financement. Par conséquent, au 31 décembre 2009, la Société détient :

- une marge de crédit auprès de la Caisse de 390 000 000 $ échéant le 31 décembre 2010. Cette marge de crédit porte intérêt au taux annuel de rendement du compte de dépôts à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 %. Le taux d'intérêt de cette marge est de 0,39 % au 31 décembre 2009 (2008 : 1,67 %). Le solde de cette marge de crédit est de 185 724 000 $ au 31 décembre 2009 (2008 : 148 385 000 $);
- une marge de crédit auprès de la Caisse Centrale Desjardins de 10 000 000 $ échéant le 30 juin 2010. Cette marge de crédit porte intérêt au taux de base de la Caisse Centrale Desjardins calculé quotidiennement. Le taux d'intérêt est de 2,25 % au 31 décembre 2009. Le solde de cette marge de crédit est nul au 31 décembre 2009.

11. PROVISION POUR AVANTAGES SOCIAUX FUTURS ET SOMMES DUES AUX EMPLOYÉS

Régimes de retraite interemployeurs

Les employés de la Société participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Les régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 9 449 000 $ (2008 : 9 386 000 $). Un montant de 3 747 000 $ est imputé au Fonds d'assurance en 2009 (2008 : 3 970 000 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Régime supplémentaire de retraite

Le Régime supplémentaire de retraite pour les vice-président(e)s de la Société (RSRVP) s'adresse aux vice-présidents et aux vice-présidentes qui ne participent pas au RRAS. Les participants ne cotisent pas au RSRVP. Ce régime à prestations déterminées n'est pas capitalisé et a pour principal objet de pourvoir des prestations supplémentaires de retraite aux vice-présidents et aux vice-présidentes de la Société qui participent au RRPE de façon à ce que l'ensemble des prestations de retraite provenant du RSRVP et du RRPE soient comparables à celles qui seraient pourvues en vertu du RRAS.

Les données financières de l'exercice sont présentées dans le tableau ci-dessous.

PROVISION POUR AVANTAGES SOCIAUX FUTURS ET SOMMES DUES AUX EMPLOYÉS

	2009					2008
	Congés de maladie [1]	Vacances	Régime supplémentaire de retraite [2]	Autres avantages sociaux et sommes dues [3]	Total	Total
SOLDE AU DÉBUT	**40 784**	**18 644**	**100**	**2 853**	**62 381**	63 059
Charges de l'exercice	**11 242**	**17 533**	**176**	**4 690**	**33 641**	30 390
Prestations versées au cours de l'exercice	**(11 561)**	**(16 610)**	–	**(3 762)**	**(31 933)**	(31 068)
SOLDE À LA FIN	**40 465**	**19 567**	**276**	**3 781**	**64 089**	62 381

(1) Cette provision a fait l'objet d'une évaluation au 31 décembre 2009 et la valeur des obligations actuarielles est établie selon les hypothèses suivantes :

Taux de croissance de la rémunération	3,00 %
Taux d'actualisation	4,18 %

(2) Le montant des gains actuariels nets non amortis s'élève à 7 000 $ au 31 décembre 2009 (2008 : pertes de 53 000 $). Les hypothèses actuarielles significatives retenues lors de l'évaluation des obligations au titre des prestations constituées sont les suivantes :

Taux de croissance de la rémunération	3,50 %
Taux d'actualisation	3,80 %

(3) Les autres avantages sociaux comprennent les compensations de l'employeur pour des absences rémunérées, notamment en assurance salaire et en congé de maternité ou de paternité. Les sommes dues sont relatives aux banques de temps supplémentaire et aux congés autofinancés.

12. ENGAGEMENTS

Contrats de location

La Société est engagée en vertu de divers contrats de location de locaux pour une somme minimale estimée à 51 186 000 $ au 31 décembre 2009. Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2019 et se répartissent comme suit:

2010	10 178 000 $
2011	8 756 000
2012	6 973 000
2013	6 481 000
2014	5 111 000
2015 et exercices subséquents	13 687 000

Contrats de services informatiques et autres

La Société est engagée en vertu de divers contrats de services informatiques et autres pour une somme minimale estimée à 37 436 000 $ au 31 décembre 2009. Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2014 et se répartissent comme suit:

2010	25 779 000 $
2011	9 238 000
2012	2 175 000
2013	205 000
2014	39 000

13. ÉVENTUALITÉS

Dans le cours normal de ses activités, la Société est exposée à diverses réclamations et poursuites judiciaires. La direction est d'avis qu'aucune provision n'est requise à l'égard de ces litiges et elle ne prévoit pas d'incidence défavorable importante sur la situation financière et les résultats d'exploitation de la Société.

14. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

La Société est apparentée à l'ensemble des ministères et des fonds spéciaux ainsi qu'aux organismes et entreprises contrôlés, directement ou indirectement, par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable de la part du gouvernement du Québec. Elle est également apparentée au Fonds d'assurance. Elle n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles.

Les principales opérations effectuées avec des apparentés se détaillent comme suit, à l'exception de celles présentées distinctement dans les états financiers, notamment pour le Fonds d'assurance:

	2009	2008
FRAIS D'ADMINISTRATION (1)		
Centre de services partagés du Québec		
Information et publicité	**4 236**	4 170
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**3 643**	3 620
Frais de communication	**3 201**	3 245
Société immobilière du Québec - Loyers, taxes et électricité	**2 240**	2 037
Hydro-Québec - Frais d'utilisation du siège social	**1 031**	961

(1) Une partie de ces frais est imputée au Fonds d'assurance. En effet, la Société assume l'ensemble des frais d'administration des mandats qu'elle gère, y compris les frais attribuables au Fonds d'assurance. Par la suite, ils sont répartis par mandat à l'aide de la gestion par activité.

Les opérations entre apparentés sont comptabilisées à la valeur d'échange.

15. INFORMATION COMPLÉMENTAIRE SUR LES RISQUES FINANCIERS

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt se définit comme la volatilité des taux d'intérêt qui se répercute sur les éléments de trésorerie et les équivalents de trésorerie ainsi que sur la marge de crédit (taux d'intérêt variable) de la Société.

Le dû par le Fonds d'assurance et la marge de crédit portent intérêt à taux variable. Il en résulte donc un risque de flux de trésorerie quant aux intérêts qui seront encaissés ou versés relativement à ces éléments.

L'effet net, tant sur cet actif que sur ce passif, d'une augmentation (réduction) de taux d'intérêt égale à 1 % au cours de l'exercice aurait augmenté (réduit) de 685 000 $ le déficit des produits sur les charges (2008 : 307 000 $).

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité que la Société ne soit pas en mesure de réunir, au moment approprié et à des conditions raisonnables, les fonds nécessaires pour faire respecter ses obligations financières.

Afin de contrer ce risque, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités de la Société sont effectuées quotidiennement. Pour assurer les besoins de liquidités, la Société dispose d'une marge de crédit de 400 000 000 $, dont le solde s'élève à 185 724 000 $ au 31 décembre 2009 (2008 : 148 385 000 $).

La Société est en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée au 31 décembre 2009. La Société paie généralement ses créances à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

Risque de crédit

Le risque de crédit correspond au risque de pertes financières résultant de l'incapacité ou du refus d'une contrepartie de s'acquitter entièrement de ses obligations contractuelles. La Société est exposée à un risque de crédit à l'égard de sommes à recouvrer. La Société évalue périodiquement les pertes probables sur ses créances et constitue une provision pour créances irrécouvrables selon les tendances historiques. La valeur comptable des créances représente l'exposition maximale de la Société au risque de crédit.

L'analyse de l'âge des créances se détaille comme suit :

	2009			2008
	Valeur brute	**Provision**	**Valeur nette**	Valeur nette
Créances non en souffrance	**79 254**	–	**79 254**	53 532
Créances en souffrance depuis :				
Moins de 1 an	**4 867**	**2 143**	**2 724**	2 042
De 1 à 2 ans	**1 319**	**1 076**	**243**	166
De 2 à 3 ans	**832**	**803**	**29**	27
De 3 à 4 ans	**748**	**748**	–	–
	87 020	**4 770**	**82 250**	55 767

Les créances non en souffrance sont constituées principalement des sommes à percevoir de la clientèle ayant adhéré à l'étalement des paiements, des centres de services privés mandataires de la Société et de municipalités.

L'évolution de la provision pour créances irrécouvrables se détaille comme suit :

	2009	2008
Solde au début	**4 128**	3 649
Provision comptabilisée au cours de l'exercice	**2 718**	2 216
Reprise de provision	**(2 076)**	(1 737)
Solde à la fin	**4 770**	4 128

16. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2008 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2009.

FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

PRÉSENTATION *129*

LE FONDS D'ASSURANCE *131*

La gestion du Fonds d'assurance *131*

La situation financière du Fonds d'assurance *131*

Les produits et charges se rapportant à l'année d'accidents 2009 ..... *132*

Le financement *133*

Le point sur la situation financière *134*

LES ÉTATS FINANCIERS *135*

PRÉSENTATION

Les pages qui suivent constituent le rapport annuel de gestion du Fonds d'assurance automobile du Québec pour l'exercice financier 2009[44]. Elles décrivent la gestion du Fonds et sa situation financière au 31 décembre 2009 et présentent les états financiers vérifiés.

Rappelons que le rapport annuel de gestion de la Société, présenté dans les pages précédentes, contient de l'information complémentaire pertinente, notamment en ce qui a trait aux résultats associés au Fonds d'assurance.

Le Fonds d'assurance automobile du Québec permet d'offrir à l'ensemble de la population québécoise une couverture d'assurance automobile en dommages corporels parmi les meilleures au monde. Les contributions d'assurance qui lui sont versées constituent un patrimoine fiduciaire distinct des autres activités de la Société et du gouvernement. Ces sommes sont consacrées, exclusivement, à l'indemnisation des accidentés de la route, de même qu'à la prévention et à la promotion de la sécurité routière, en vue de réduire les risques liés à l'usage de la route.

Le régime est universel : tous les Québécois y sont admissibles sans égard à la responsabilité, au Québec ou partout dans le monde.

Le régime est simple : le critère pour être indemnisé consiste à établir la relation entre les blessures corporelles et un accident de la route.

Le régime est efficace : les pertes occasionnées par un accident de la route sont remboursées selon les modalités prévues dans la couverture d'assurance.

Les citoyens sont au cœur des actions du Fonds, qui met tout en œuvre pour qu'ils puissent compter sur un service de qualité. Dans ce contexte, l'adaptation constante des services du Fonds aux besoins des clients demeure une préoccupation majeure. C'est dans cet esprit que le Fonds d'assurance conclut plusieurs ententes avec ses partenaires, dont le réseau public de la santé.

Le régime est économique : les contributions d'assurance sont parmi les plus basses au Canada, compte tenu de l'étendue de la couverture d'assurance offerte.

Enfin, le régime est équitable, autant pour ceux et celles qui contribuent à son financement que pour les personnes qui retirent des indemnités.

44. Le présent rapport de gestion est exigé par l'article 23.0.17 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011).

L'année 2009 en quelques chiffres

Les citoyens québécois couverts par le régime	100 %
Le financement du régime	
Le nombre de titulaires de permis de conduire	5 027 848
Le nombre de véhicules immatriculés	5 778 947
Les produits des contributions d'assurance	953,4 M$
Les bénéficiaires du régime	
Le nombre de personnes indemnisées depuis le début du régime (1978)	932 498
Le nombre de réclamaiions d'assurance traitées en 2009	100 878
Le nombre de nouvelles réclamations reçues en 2009	28 213
Les indemnités versées en 2009	1 013,4 M$
La situation financière 2009	
L'excédent des opérations de l'année courante	43,4 M$
Le taux de financement	107 %
Le déficit cumulé	(2 410,7) M$
Le taux de capitalisation	72%

LE FONDS D'ASSURANCE

Les sections suivantes donnent de l'information plus détaillée sur la gestion du Fonds d'assurance et sur sa situation financière pour l'exercice 2009.

LA GESTION DU FONDS D'ASSURANCE

Le Fonds d'assurance s'est donné un plan d'action pour les années 2006 à 2010, dans le but d'améliorer ses services aux assurés, d'accroître son efficacité et d'assurer un meilleur contrôle du coût du régime d'assurance. Ce plan est mis en oeuvre en fonction de quatre axes stratégiques : 1) le service aux assurés; 2) le processus intégré de traitement des réclamations; 3) les gestionnaires et employés; 4) la situation financière. L'année 2009 marquait la quatrième année de la mise en œuvre de ce plan. La présentation des principaux résultats obtenus est intégrée dans les deux sections du rapport annuel de gestion de la Société intitulées « Les résultats » et « Les ressources ».

LA SITUATION FINANCIÈRE DU FONDS D'ASSURANCE

En ce qui concerne la situation financière du Fonds d'assurance, la Loi sur l'assurance automobile du Québec fixe deux obligations.

La première se rapporte au financement des indemnités payables pour les accidents survenus au cours d'une année donnée, par les produits afférents de cette même année. À cet égard, la loi exige le rétablissement de l'équilibre financier au plus tard en 2015. Cela vise à assurer l'équité en évitant que les cotisants d'une année n'aient à payer pour des accidents survenus au cours d'une autre année.

La deuxième obligation concerne la capitalisation des indemnités à verser, au cours des années à venir, à l'ensemble des accidentés de la route déjà connus. Sur ce plan, la loi prévoit que tout déficit constaté doit être éliminé à l'intérieur d'une période n'excédant pas quinze ans. Cette exigence vise à garantir que l'actif du Fonds d'assurance est suffisant pour permettre de remplir toutes les obligations de la Société envers les accidentés de la route.

L'examen de la situation financière est présenté selon trois volets :

- les produits et les charges du Fonds d'assurance se rapportant à l'année d'accidents 2009, y compris l'examen du financement du Fonds;
- l'actif et le passif du Fonds d'assurance, dont l'examen de la capitalisation du Fonds d'assurance;
- la situation financière globale du Fonds d'assurance.

LES PRODUITS ET CHARGES SE RAPPORTANT À L'ANNÉE D'ACCIDENTS 2009

LES PRODUITS

Les produits du Fonds d'assurance servant à financer l'indemnisation des accidentés de la route dont l'accident est survenu en 2009, s'élevaient à 1 013,8 millions de dollars. La majeure partie de ces produits du Fonds d'assurance proviennent des contributions d'assurance perçues au moment de l'immatriculation d'un véhicule et de la délivrance ou du renouvellement d'un permis de conduire.

Les produits du Fonds d'assurance relatifs à l'année courante
(en millions de dollars)

	2009	2008
Contributions d'assurance	953,4	808,2
Revenus de placements	55,4	(173,7)
Autres	1,2	0,7
Autres revenus nets de placements	3,7	(14,2)
Total général des produits	1 013,8	620,9

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

Les contributions d'assurance et les revenus de placement ont eu un effet positif sur les produits de l'année courante; ceux-ci ont augmenté de 63 % en 2009 par rapport à ceux de 2008.

En 2009, le montant des contributions d'assurance s'élevait à 953,4 M$, soit une hausse de 18 % par rapport à 2008. Cette hausse provient principalement de la deuxième mise à niveau des contributions d'assurance prévues le 1er janvier des années 2008, 2009 et 2010.

Aussi, en 2009, les placements du Fonds d'assurance ont généré un rendement de 8,9 % alors qu'en 2008 le rendement résultant de l'effondrement des marchés financiers était de -26,85 %. Les revenus de placements affectés à l'année courante sont passés de (187,9) M$ en 2008 à 59,1 M$ en 2009.

LES CHARGES

Les charges du Fonds d'assurance relatives à l'année d'accidents 2009 se sont élevées à 941,1 millions de dollars.

Les charges liées aux accidents de l'année courante
(en millions de dollars)

	2009	2008
Charges d'indemnisation	872,1	910,4
Frais d'administration	69,0	70,7
Total	941,1	981,1

La majeure partie des charges du Fonds d'assurance sont issues des charges d'indemnisation des accidentés de la route dont l'accident est survenu en 2009. Elles se sont élevées à 872,1 millions de dollars, soit une baisse de 4 % par rapport aux charges de 2008.

	2009	2008	2007	2006	2005
Charges d'indemnisation (en millions de dollars)	872,1	910,4	1 035,1	1 097,2	1 144,1
Baisse par rapport à l'année précédente	-4 %	-12 %	-6 %	-4 %	

Les charges d'indemnisation ont diminué pour une quatrième année consécutive, et ce, même si les indemnités sont revalorisées annuellement selon l'indice du coût de la vie. L'amélioration du bilan routier[45] depuis 2006 explique la majeure partie des baisses constatées. De plus, l'amélioration de l'expérience relative aux durées d'invalidité à long terme ainsi que la révision des pratiques de traitement des réclamations ont contribué à la diminution du coût des indemnisations de 2009.

LE FINANCEMENT

L'année 2009 s'est terminée par un surplus de financement. Ce résultat devance d'une année l'échéancier inscrit au Plan stratégique 2006-2010.

Le financement de l'année courante
(en millions de dollars)

	2009	2008
Produits	1 013,8	620,9
Charges	941,1	981,1
Excédent (Déficit) des produits sur les charges de l'année courante	72,7	(360,2)
Excédent (Déficit) relatif au taux de rendement réel[46]	29,3	(214,6)
Excédent (Déficit) des opérations de l'année courante	43,4	(145,5)
Autres revenus (pertes) net(te)s de placement	3,7	(14,2)
Excédent (Déficit) de financement de l'année courante	39,7	(131,3)

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

En 2009, le surplus de financement s'élève à 39,7 millions de dollars alors que pour 2008, un déficit de 131,3 millions de dollars a été constaté. Ce sont principalement les effets combinés des nouvelles contributions d'assurance, de l'amélioration du bilan routier, de l'amélioration de l'expérience relative aux durées d'invalidité à long terme et de la révision des pratiques de traitement des réclamations qui ont eu un impact positif autant sur le déficit des opérations que sur le déficit de financement de l'année courante.

LA CAPITALISATION DU FONDS D'ASSURANCE

Le déficit cumulé du Fonds a diminué. Il est passé à 2 410,7 millions de dollars à la fin de 2009, alors qu'il était de 2 664,5 millions de dollars à la fin de 2008.

Bilan du Fonds d'assurance
(en millions de dollars)

	2009	2008
Actif	6 160,3	5 811,5
Passif	8 571,0	8 476,0
Déficit cumulé	(2 410,7)	(2 664,5)
Niveau de capitalisation	72 %	69 %

La valeur de l'actif a augmenté de 348,8 millions de dollars au 31 décembre 2009. Cet actif est composé essentiellement de la valeur marchande des placements confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec.

45. Pour plus d'information sur le bilan routier, voir les pages 55 et suivantes.
46. La note 11 des états financiers du Fonds d'assurance, à la page 149, apporte des précisions sur les composantes de cet excédent.

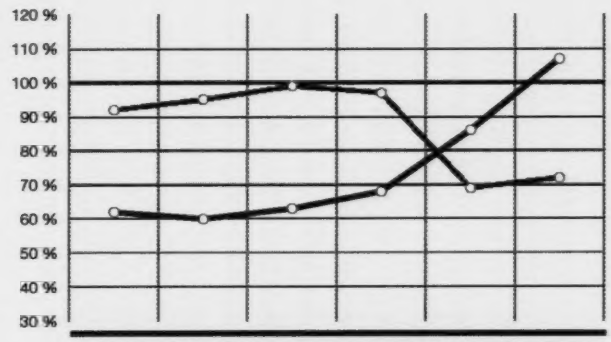
Le passif actuariel, qui constitue le principal élément du passif, représente la valeur des engagements envers les accidentés de la route, en date du 31 décembre 2009, pour assurer le paiement de leurs indemnités. Ce passif actuariel a augmenté de plus de 47 millions de dollars, atteignant 8 111,6 millions de dollars au 31 décembre 2009.

Le taux de capitalisation est passé de 69 % en 2008 à 72 % en 2009. Cela signifie que, pour chaque dollar qui devra être versé durant les prochaines années à l'ensemble des accidentés de la route, 72 cents sont en réserve dans le Fonds d'assurance, au 31 décembre 2009.

LE POINT SUR LA SITUATION FINANCIÈRE

L'analyse de la situation financière de 2009 confirme les constatations faites en 2005 voulant que l'équilibre financier constituait un enjeu principal du Fonds d'assurance. C'est d'ailleurs un enjeu important du Plan stratégique 2006-2010 de la Société, qui renferme une série de mesures visant à améliorer la situation financière du Fonds d'assurance.

Évolution de la situation financière du Fonds d'assurance automobile du Québec



	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Taux de financement	62 %	60 %	63 %	68 %	86 %	107 %
Taux de capitalisation	92 %	95 %	99 %	97 %	69 %	72 %

La situation financière repose sur deux enjeux stratégiques : en premier lieu, le financement de l'année courante et, en deuxième, la capitalisation.

Pour 2009, le taux de financement se situe à 107 %, ce qui représente une hausse importante par rapport au taux de 2008. Les actions entreprises au cours des dernières années ont fait en sorte que la cible prévue au plan stratégique, soit d'équilibrer les produits et les charges de l'année courante, est atteinte une année plus tôt que prévue. En effet, l'amélioration du bilan routier, la mise à niveau des contributions d'assurance, l'amélioration de l'expérience relative aux durées d'invalidité à long terme et la révision des pratiques ont eu des répercussions significatives sur les résultats.

Cependant, la sous-capitalisation du régime devra être considérée afin de respecter les obligations légales du Fonds d'assurance. Cette sous-capitalisation de 2,4 milliards de dollars est le résultat du sous-financement historique du régime et de la crise financière de 2008. Ainsi, s'il veut s'assurer de disposer des sommes nécessaires au paiement des indemnités, le Fonds d'assurance devra se donner des règles claires et transparentes relativement à la saine gestion des excédents et déficits, et ce, par l'adoption d'une politique de capitalisation d'ici la fin 2010.

LES ÉTATS FINANCIERS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2009

RAPPORT DU FIDUCIAIRE 136
RAPPORT DES VÉRIFICATEURS 137
CERTIFICAT ACTUARIEL RELATIF AUX ENGAGEMENTS DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC 138
RÉSULTATS 139
DÉFICIT CUMULÉ 140
BILAN 141
FLUX DE TRÉSORERIE 142
NOTES COMPLÉMENTAIRES 143

RAPPORT DU FIDUCIAIRE

La Société de l'assurance automobile du Québec est fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec. La direction de la Société est donc responsable de la préparation et de la présentation des états financiers du Fonds d'assurance, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction de la Société maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne de la Société procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

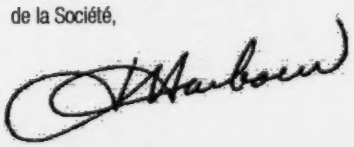
La Société reconnaît qu'elle est tenue de gérer les affaires du Fonds d'assurance conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration de la Société est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité de vérification de la Société. Ce comité rencontre la direction de la Société ainsi que les vérificateurs externes, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Chaque année, les actuaires de la Société évaluent, conformément à la pratique actuarielle reconnue, les obligations envers les victimes figurant dans les états financiers du Fonds d'assurance. Ils font part des conclusions de leurs travaux au comité de vérification.

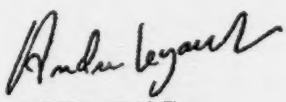
Le Vérificateur général du Québec et Mallette, SENCRL, comptables agréés, procèdent à la vérification des états financiers du Fonds d'assurance conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Le rapport des vérificateurs expose la nature et l'étendue de leur travail ainsi que l'expression de leur opinion. Ils peuvent rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui a rapport à leur vérification.

Le président et chef de la direction
de la Société,



John Harbour, FCA

Le vice-président aux ressources humaines,
à l'administration et aux finances de la Société,



André Legault, M. Fisc.

Québec, le 30 mars 2010

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

À l'Assemblée nationale,

Nous avons vérifié le bilan du Fonds d'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2009 ainsi que les états des résultats, du déficit cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec, la Société étant fiduciaire du Fonds d'assurance. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'assurance au 31 décembre 2009, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., c. V-5.01), nous déclarons qu'à notre avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, FCA auditeur

Mallette, SENCRL, comptables agréés

par Gratien Nolet, CA auditeur

Québec, le 30 mars 2010

CERTIFICAT ACTUARIEL

RELATIF AUX ENGAGEMENTS DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

AU 31 DÉCEMBRE 2009

Nous avons évalué le passif actuariel du Fonds d'assurance automobile du Québec en vue d'établir son bilan au 31 décembre 2009 et son état des résultats pour l'exercice terminé à cette date.

L'évaluation actuarielle au 31 décembre 2009 du montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus avant le 1er janvier 2010, a été effectuée en conformité avec l'article 17.4 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., chapitre S-11.011). Les indemnités visées par l'évaluation sont celles prévues au Titre II et au chapitre II du Titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., chapitre A-25) pour les accidents survenus du 1er mars 1978 au 31 décembre 2009 ainsi que celles prévues au chapitre III du Titre IV de cette loi pour les accidents survenus entre le 30 septembre 1961 et le 1er mars 1978. Le montant nécessaire au paiement de ces sommes a été calculé en tenant compte également des dispositions du chapitre II du Titre V de cette même loi concernant le coût annuel des services de santé, de l'article 97 de la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., chapitre J-3) sur le financement du Tribunal administratif du Québec ainsi que des frais de gestion liés au respect de ces obligations en matière d'indemnisation.

À notre avis, le passif actuariel d'un montant de **8 111,623 millions de dollars** en date du 31 décembre 2009 constitue une provision appropriée au paiement desdites indemnités.

Les principes relatifs au financement et à la capitalisation adoptés par la Société de l'assurance automobile du Québec, en tant que fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec, visent la pleine capitalisation et le maintien de l'équité entre toutes les catégories d'assurés. À ce titre, les hypothèses utilisées pour l'évaluation actuarielle ont été déterminées selon une approche de meilleure estimation. Cette approche implique l'absence de marges pour écarts défavorables.

Une hypothèse générale de taux de rendement réel de 3,75 %, déterminée dans une perspective à long terme, a été utilisée afin de prendre en considération la revalorisation des indemnités selon les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile. Cependant, pour tenir compte de caractéristiques qui leur sont propres, certains frais ou indemnités sont évalués avec une hypothèse de taux de rendement réel spécifique.

Le niveau du passif actuariel au 31 décembre 2009 varie de **47,142 millions de dollars** par rapport à celui calculé en date du 31 décembre 2008. Cette hausse constitue le résultat net d'une somme de - **76,491 millions de dollars** à titre de variation normale du passif actuariel et d'un redressement d'un montant de **123,633 millions de dollars**.

Le rapport sur l'évaluation du passif actuariel fournit des renseignements plus détaillés sur les éléments présentés dans ce certificat.

À notre avis, le montant du passif actuariel a été établi conformément à la pratique actuarielle reconnue en utilisant des données fiables et suffisantes ainsi que des hypothèses et méthodes appropriées.

Linda Bellware, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Le 11 mars 2010

Chantale Lemire, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Le 11 mars 2010

Marie-Hélène Malenfant, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Le 11 mars 2010

RÉSULTATS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

	2009			2008
				(en milliers de dollars)
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**	Total
PRODUITS				
Contributions				
Immatriculation	**673 074**	—	**673 074**	624 674
Permis de conduire	**280 327**	—	**280 327**	183 490
Revenus (pertes) net(te)s de placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires (note 5)	**55 448**	**444 887**	**500 335**	(2 134 660)
Autres	**1 204**	—	**1 204**	675
	1 010 053	**444 887**	**1 454 940**	(1 325 821)
CHARGES				
Indemnités (note 6)	**179 129**	**834 305**	**1 013 434**	985 338
Frais d'administration attribués par la Société (note 7)	**68 965**	**64 155**	**133 120**	132 977
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec (note 8)	—	**11 113**	**11 113**	10 531
Variation normale du passif actuariel (note 9)	**692 992**	**(769 483)**	**(76 491)**	42 885
	941 086	**140 090**	**1 081 176**	1 171 731
EXCÉDENT (DÉFICIT) DES PRODUITS SUR LES CHARGES AVANT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS	**68 967**	**304 797**	**373 764**	(2 497 552)
Autres revenus (pertes) net(te)s de placements (note 5)	**3 704**	—	**3 704**	(14 243)
Redressement du passif actuariel (note 10)	—	**(123 633)**	**(123 633)**	107 887
EXCÉDENT (DÉFICIT) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	**72 671**	**181 164**	**253 835**	(2 403 908)
Composé de (note 11) :				
Excédent (déficit) relatif au taux de rendement réel :				
Année courante	**29 267**	—	**29 267**	(214 633)
Années antérieures	—	**263 954**	**263 954**	(2 430 969)
	29 267	**263 954**	**293 221**	(2 645 602)
Excédent (déficit) des opérations :				
Année courante	**43 404**	—	**43 404**	(145 520)
Années antérieures	—	**(82 790)**	**(82 790)**	387 214
	43 404	**(82 790)**	**(39 386)**	241 694

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

DÉFICIT CUMULÉ

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
SOLDE AU DÉBUT	**(2 664 514)**	(260 606)
Excédent (déficit) des produits sur les charges	**253 835**	(2 403 908)
SOLDE À LA FIN	**(2 410 679)**	(2 664 514)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BILAN

AU 31 DÉCEMBRE

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
ACTIF		
Encaisse	**8**	76
Créances	**4 218**	8 093
Revenus de placements courus	**26 376**	29 819
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 12)	**6 093 535**	5 738 369
Immobilisations corporelles (note 13)	**36 204**	35 142
	6 160 341	5 811 499
PASSIF ET DÉFICIT CUMULÉ		
PASSIF		
Charges à payer et frais courus		
Gouvernement du Québec	**2 688**	11 152
Autres	**234**	106
Dû à la Société (note 14)	**46 701**	50 478
Contributions reportées	**409 774**	349 796
Obligations envers les victimes - Passif actuariel (note 15)	**8 111 623**	8 064 481
	8 571 020	8 476 013
DÉFICIT CUMULÉ	**(2 410 679)**	(2 664 514)
	6 160 341	5 811 499

Éventualités (note 17)

Pour le conseil d'administration de la société,

La présidente du conseil d'administration,

Marie-Anne Tawil, LL.L., LL.B., MBA

Le président du comité de vérification,

André Lesage, FCA

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FLUX DE TRÉSORERIE

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

	2009	2008
	(en milliers de dollars)	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Contributions perçues		
Immatriculation	**683 525**	638 272
Permis de conduire	**326 993**	174 208
Remboursements d'organismes publics et parapublics	**4 692**	326
Revenus courants de placements perçus	**251 721**	283 871
Pertes sur placements de la Caisse de dépôt et placement du Québec	**(168 367)**	(203 694)
Intérêts perçus sur dépôts à vue	**56**	589
Intérêts versés sur dépôts à vue à découvert	**(22)**	(44)
Autres revenus perçus	**553**	—
Indemnités versées	**(1 019 348)**	(974 233)
Frais d'administration payés à la Société	**(137 037)**	(136 400)
Participation versée au financement du Tribunal administratif du Québec	**(11 985)**	(11 326)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**(69 219)**	(228 431)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Produits d'aliénation d'unités de dépôts à participation	**164 748**	486 532
Débours pour acquisition d'unités de dépôts à participation	**(91 097)**	(203 882)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**73 651**	282 650
Augmentation de trésorerie et équivalents de trésorerie	**4 432**	54 219
Insuffisance de trésorerie et équivalents de trésorerie au début (note 16)	**(4 116)**	(58 335)
Trésorerie et équivalents de trésorerie (insuffisance) à la fin (note 16)	**316**	(4 116)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2009

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

Le Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance) est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec qui a été constituée le 1er janvier 2004 par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011). La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) en est le fiduciaire.

Le Fonds d'assurance a été constitué par le transfert d'actifs et de dettes en possession de la Société, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Cette loi prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.

Le Fonds d'assurance est affecté :

- à l'indemnisation des préjudices corporels et matériels prévus dans la Loi sur l'assurance automobile;
- de façon connexe, à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache, afin de réduire les risques associés à l'usage de la route.

2. RÈGLES DE FINANCEMENT ET DE CAPITALISATION

La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec fixe deux obligations en ce qui concerne la situation financière du Fonds d'assurance :

- les contributions d'assurance doivent, à compter de l'exercice financier se terminant au plus tard le 31 décembre 2015, couvrir le paiement de toutes les indemnités découlant d'accidents survenus au cours de la période pour laquelle ces contributions d'assurance sont fixées ainsi que de tous les autres frais à la charge du Fonds d'assurance pour cette période;
- les contributions d'assurance doivent être fixées de façon à ce que l'actif du Fonds d'assurance, déduction faite de ses dettes et provisions, soit suffisant pour couvrir le montant, évalué actuariellement, nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus jusqu'à la date de l'évaluation. La Société doit procéder à cette évaluation à la fin de chaque exercice financier. Dans l'éventualité d'une insuffisance de l'actif, les contributions d'assurance doivent être fixées de manière à combler cette insuffisance sur une période maximale de 15 ans.

Le Fonds d'assurance a pour orientation d'assurer son équilibre financier. Dans sa politique de financement et de capitalisation du Fonds d'assurance, la Société a adopté les principes suivants :

- atteindre, dans les meilleurs délais possible, l'autofinancement du coût des accidents d'une année, en tenant compte de l'intérêt économique des cotisants et de l'équité entre les générations;
- viser la pleine capitalisation du régime d'assurance afin que le Fonds d'assurance dispose du montant nécessaire au paiement des indemnités présentes et futures auxquelles les bénéficiaires ont droit;
- maintenir l'équité entre toutes les catégories d'assurés.

3. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des états financiers du Fonds d'assurance, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les créances irrécouvrables, la durée de vie utile des immobilisations corporelles, les obligations envers les victimes – passif actuariel ainsi que le partage des produits et des charges entre l'année courante et les années antérieures. Les résultats réels pourraient différer des meilleures prévisions faites par la direction.

a) Instruments financiers

Actifs et passifs financiers

Les actifs et les passifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur et sont classés sous l'une des catégories suivantes : actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction, placements détenus jusqu'à leur échéance, prêts et créances, actifs financiers disponibles à la vente et autres passifs financiers. Ils sont subséquemment comptabilisés selon leur classification comme il est décrit ci-dessous. L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement.

Actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction

Les instruments financiers classés comme actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction sont comptabilisés à la juste valeur à chaque date de bilan, et toute variation de la juste valeur est présentée aux résultats nets dans la période au cours de laquelle ces variations surviennent.

Les achats et les ventes de placements détenus à des fins de transaction sont comptabilisés à la date de transaction.

Juste valeur

La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence.

Les évaluations à la juste valeur sont classées selon une hiérarchie qui reflète la source des données utilisées pour réaliser ces évaluations. La hiérarchie des évaluations à la juste valeur se compose des niveaux suivants :

- Niveau 1 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non rajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques;
- Niveau 2 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables;
- Niveau 3 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données relatives à l'actif ou au passif qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables.

- **Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec**

  Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse) sont inscrits à la juste valeur établie par la Caisse au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que ceux fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Les dépôts à participation ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction. Par conséquent, les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans les revenus de placements de l'exercice.

  Les dépôts à vue sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à leur coût en raison de leur échéance rapprochée, et ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction.

- **Autres instruments financiers**

  Actifs financiers

  L'encaisse, les créances et les revenus de placements courus ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction. Ils sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à leur coût en raison de leur échéance rapprochée.

  Passifs financiers

  Les charges à payer et frais courus et le dû à la Société ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction. Ils sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à leur coût en raison de leur échéance rapprochée.

3. CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

b) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'origine. Le siège social et le stationnement sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de 40 ans.

Les immobilisations corporelles sont soumises à un test de dépréciation lorsque des événements ou circonstances indiquent que leur valeur comptable excède le total des flux de trésorerie futurs non actualisés qui résulteront vraisemblablement de l'utilisation et de la sortie éventuelle de ces immobilisations. L'excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est porté à l'état des résultats de l'exercice pendant lequel la dépréciation est déterminée.

c) Obligations envers les victimes – Passif actuariel

Le passif actuariel correspond à la somme de :

- la valeur actualisée des indemnités de remplacement du revenu et de décès ainsi que des autres indemnités;
- la valeur actuelle estimative des frais de gestion futurs nécessaires au paiement des indemnités;
- la valeur actuelle estimative de la participation future du Fonds d'assurance au Tribunal administratif du Québec.

Afin de prendre en considération les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile ayant trait à la revalorisation des indemnités, l'évaluation du passif actuariel est produite sur la base d'une hypothèse de taux de rendement réel de 3,75 % composée des hypothèses de taux de rendement de 5,825 % et d'inflation de 2,00 %. Cependant, pour tenir compte de caractéristiques qui leur sont propres, certains frais ou indemnités sont évalués avec une hypothèse d'inflation spécifique. Pour ces cas, les hypothèses d'inflation retenues à long terme sont de :

- 3,50 % pour le coût des services de santé et les frais de séjour;
- 2,75 % pour les frais de gestion;
- 2,80 % pour les frais relatifs aux centres de réadaptation;
- 4,30 % pour les frais d'expertises médicales.

Pour les frais relatifs aux médicaments, l'hypothèse d'inflation et d'utilisation retenue est de 10,00 % fixe pendant 5 ans, décroissante de 1 % par année pour atteindre 3,50 %.

Le montant inscrit dans le poste «Redressement du passif actuariel» de l'état des résultats découle des modifications apportées aux hypothèses et aux méthodes actuarielles, aux règles fiscales, aux modifications réglementaires et à diverses ententes administratives conclues par la Société.

d) Contributions

Les contributions relatives au permis de conduire et la majorité des contributions relatives à l'immatriculation, déduction faite des remboursements, sont inscrites dans les revenus de l'exercice selon la période écoulée depuis le premier jour du mois de la délivrance ou du renouvellement de l'immatriculation et du permis jusqu'au dernier jour du mois précédant leur échéance.

e) Revenus nets de placements

Les revenus courants, les gains (pertes) réalisés sur placements, la variation de la plus-value (moins-value) cumulée sur les unités de dépôts à participation ainsi que les intérêts sont portés directement à l'état des résultats de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

f) Trésorerie et équivalents de trésorerie

Le Fonds d'assurance présente dans le poste «Trésorerie et équivalents de trésorerie» les soldes bancaires, y compris les découverts bancaires ainsi que les dépôts à vue dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible. Les dépôts à vue servent à combler les déficits de caisse mensuels.

4. MODIFICATIONS DE NORMES COMPTABLES

Instruments financiers

Depuis le 1er janvier 2008, le Fonds d'assurance applique les recommandations de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) relativement au chapitre 3862 *Instruments financiers – informations à fournir*. Des modifications ont été apportées à ce chapitre et s'appliquent aux états financiers annuels des exercices terminés à compter du 30 septembre 2009. En conséquence, les exigences en matière d'information à fournir sur les évaluations de la juste valeur d'instruments financiers et le risque de liquidité sont accrues.

L'application de ces nouvelles normes n'a eu aucune incidence sur les montants comptabilisés dans les états financiers.

5. REVENUS (PERTES) NET(TE)S DE PLACEMENTS

	2009	2008
Dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Revenus courants	**226 595**	315 130
Pertes nettes réalisées sur placements		
Rééquilibrage du portefeuille	**(146 664)**	(262 733)
Vente d'unités de dépôts à participation	**(16 676)**	(15 389)
Diminution (augmentation) de la moins-value cumulée sur les unités de dépôts à participation	**440 993**	(2 185 031)
Gains (pertes) net(te)s sur placements	**277 653**	(2 463 153)
Intérêts		
Dépôts à vue	**14**	445
Dû à la Société	**(223)**	(1 325)
	(209)	(880)
	504 039	(2 148 903)

	2009			2008
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**	Total
Revenus (pertes) net(te)s de placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires	**55 448**	**444 887**	**500 335**	(2 134 660)
Autres revenus (pertes) net(te)s de placements	**3 704**	–	**3 704**	(14 243)
	59 152	**444 887**	**504 039**	(2 148 903)

Les revenus nets de placements attribués aux années antérieures, soit 444 887 000 $ (2008 : pertes nettes de 1 960 967 000 $), sont générés par les placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires de ces années. Ceux qui sont attribués à l'année courante, soit 55 448 000 $ (2008 : pertes nettes de 173 693 000 $), sont générés par les flux monétaires des opérations de l'année courante.

Les autres revenus (pertes) net(te)s de placements attribués à l'année courante sont générés par les placements associés aux passifs autres que le passif actuariel.

6. INDEMNITÉS

	2009			2008
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**	Total
Sommes versées aux accidentés y compris leurs mandataires et fournisseurs				
Remplacement du revenu	**49 043**	**412 954**	**461 997**	453 946
Décès	**25 205**	**55 621**	**80 826**	85 591
Préjudices non pécuniaires	**6 238**	**147 947**	**154 185**	134 764
Aide personnelle	**2 252**	**50 570**	**52 822**	52 433
Frais médicaux et paramédicaux	**11 757**	**42 965**	**54 722**	57 006
Frais de déplacement et de séjour	**2 853**	**14 906**	**17 759**	18 080
Information médicale	**2 217**	**11 854**	**14 071**	12 639
Transports par ambulance et frais de rapatriement	**8 853**	**151**	**9 004**	7 486
Adaptation de véhicules et de domiciles	**76**	**5 912**	**5 988**	5 233
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	**542**	**6 298**	**6 840**	6 709
Remplacement de vêtements	**1 572**	**1 208**	**2 780**	2 864
Autres frais	**3 207**	**1 922**	**5 129**	5 433
	113 815	**752 308**	**866 123**	842 184
Sommes versées au réseau de la santé				
Coût des services de santé [1]	**53 039**	**41 553**	**94 592**	93 526
Centres de réadaptation	**12 239**	**37 958**	**50 197**	47 110
	65 278	**79 511**	**144 789**	140 636
Sommes versées à des organismes d'entraide pour le bénéfice d'accidentés	**36**	**2 486**	**2 522**	2 518
	179 129	**834 305**	**1 013 434**	985 338

(1) Ce poste comprend la contribution de 88 654 000 $ (2008 : 88 654 000 $) du Fonds d'assurance au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec en lieu de facturation du coût des services de santé occasionnés par les accidents d'automobile, prévue par la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25). Cette contribution a été établie en vertu de l'article 155.1 de ladite loi. Ce poste comprend également la somme de 5 938 000 $ (2008 : 4 872 000 $) versée aux centres hospitaliers spécialisés en traumatologie.

7. FRAIS D'ADMINISTRATION ATTRIBUÉS PAR LA SOCIÉTÉ

	2009	2008
Traitements et charges sociales	**81 233**	81 211
Rémunération des mandataires	**3 756**	3 791
Services administratifs et professionnels	**10 171**	9 168
Frais de déplacement	**1 079**	1 041
Frais de communication	**4 727**	5 171
Information et publicité	**9 045**	7 428
Loyers, taxes et électricité	**2 799**	2 824
Frais d'entretien	**490**	479
Mobilier, agencement et équipement	**224**	600
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**3 624**	3 973
Matériel informatique et bureautique	**782**	833
Impression, fournitures et autres dépenses	**4 866**	4 616
Frais d'utilisation des immobilisations	**6 188**	7 282
Frais d'exploitation du siège social et du stationnement	**6 422**	6 514
Frais d'utilisation du siège social attribués à la Société	**(3 800)**	(3 739)
Remboursement de frais d'administration par des tiers	**(271)**	–
	131 335	131 192
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 785**	1 785
	133 120	132 977

Les frais d'administration sont payés par la Société. Par la suite, ils sont répartis entre la Société et le Fonds d'assurance à l'aide de la gestion par activité.

8. PARTICIPATION AU FINANCEMENT DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Le financement du Tribunal administratif du Québec, par les organismes utilisateurs, est prévu par la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme.

9. VARIATION NORMALE DU PASSIF ACTUARIEL

Ce poste d'un montant de - 76 491 000 $ est composé d'une augmentation de 692 992 000 $ représentant le montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus dans l'année courante ainsi que d'une diminution de 769 483 000 $ constituant la variation du passif actuariel pour les victimes d'accidents survenus avant le 1er janvier 2009. Cette diminution s'explique principalement par la baisse attendue de la provision (- 489 790 000 $) résultant de l'indemnisation de ces victimes au cours de l'exercice financier ainsi que par les écarts favorables enregistrés durant cette même période notamment en ce qui a trait au taux de revalorisation des indemnités pour 2010 (- 115 034 000 $), des indemnités de remplacement du revenu (- 106 536 000 $) et de l'aide personnelle (- 45 039 000 $).

10. REDRESSEMENT DU PASSIF ACTUARIEL

La diminution de l'excédent des produits sur les charges de 123 633 000 $ reflète l'incidence des modifications apportées aux hypothèses et aux méthodes actuarielles, aux modifications réglementaires et à diverses ententes administratives conclues par la Société. Ce redressement est principalement composé des modifications apportées aux hypothèses économiques des frais de médicaments (+ 64 724 000 $) et de la mise à jour de la table de mortalité (+ 52 400 000 $).

11. COMPOSITION DE L'EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES

L'excédent relatif au taux de rendement réel de 293 221 000 $ résulte de l'écart entre les revenus de placements enregistrés en 2009 comparativement aux revenus de placements attendus en vertu des hypothèses contenues dans l'évaluation du passif actuariel et de l'effet d'un taux de revalorisation de 0,4 % au 1er janvier 2010 inférieur aux hypothèses du passif actuariel.

Toute autre source d'excédent ou de déficit figure dans le déficit des opérations. Ce déficit de 39 386 000 $ est le résultat de l'excédent de l'année courante de 43 404 000 $ et d'un déficit pour les années antérieures de 82 790 000 $.

Le résultat net de ces composantes constitue l'excédent de 253 835 000 $ des produits sur les charges réalisé en 2009.

12. FONDS CONFIÉS À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse) sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue au Fonds d'assurance les revenus nets de placements.

	2009	2008
Dépôts à participation		
Coût d'acquisition des unités	**6 342 329**	6 432 656
Moins-value cumulée des unités de dépôts à participation	**(249 102)**	(690 095)
	6 093 227	5 742 561
Dépôts à vue (à découvert[1]), 0,34 % (2008 : 1,67 %)	**308**	(4 192)
	6 093 535	5 738 369

(1) Le compte de dépôts à vue à découvert porte intérêt à un taux basé sur le taux de rendement du compte de dépôts à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 %.

Le nombre d'unités de dépôts à participation est de 6 590 225 au 31 décembre 2009 (2008 : 6 673 454).

Les dépôts à participation sont classés comme étant de niveau 2 selon la hiérarchie des évaluations de la juste valeur définie à la note 3 des conventions comptables.

BTAA de tiers et bancaires (information produite à partir des états financiers vérifiés du fonds particulier 307 de la Caisse de dépôt et placement du Québec)

La juste valeur des dépôts à participation au 31 décembre 2009 a été établie par la Caisse en considérant les résultats nets des placements qu'elle détient dans les billets à terme adossés à des actifs (BTAA) dans le cadre de la réalisation de l'Accord de Montréal.

Les billets détenus par la Caisse sont classés en trois types :

- Les «BTAA de tiers», restructurés dans le cadre de l'entente de restructuration du Comité pancanadien des investisseurs;
- Les «autres BTAA de tiers», restructurés ou dont la restructuration a échoué;
- Les «BTAA bancaires», restructurés.

Les actifs qui ont fait l'objet d'un échange au 21 janvier 2009 étaient des placements dans le marché canadien du papier commercial adossé à des actifs (PCAA). La crise des prêts hypothécaires à haut risque aux États-Unis a déclenché des perturbations sur les marchés internationaux qui ont abouti à une crise de liquidités du marché canadien du PCAA de tiers à la mi-août 2007. Depuis ce moment, la Caisse n'avait pas été en mesure de se faire rembourser les sommes dues en vertu du PCAA de tiers. Les investisseurs ainsi que les banques ayant acheté la protection contre la défaillance de crédit ont alors convenu d'un moratoire et entamé des discussions dans le cadre de l'Accord de Montréal et du Comité pancanadien des investisseurs de PCAA.

12. FONDS CONFIÉS À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC (suite)

Description des BTAA

Les BTAA constituent des créances adossées à une variété d'instruments financiers. Les actifs sous-jacents, tels que les créances hypothécaires résidentielles ou commerciales, ou l'exposition aux risques, tels que les trocs de défaillance de crédit ainsi que certains autres actifs sont acquis par un conduit au moyen de divers types d'opérations, comprenant notamment l'émission de papier commercial ou de billets à terme.

- BTAA de tiers

  Le PCAA visé par le plan de restructuration a été remplacé par de nouveaux billets à taux variable assortis d'échéances à plus long terme conçues pour correspondre davantage aux échéances des actifs sous-jacents, avec regroupement de certains actifs.

  Il n'y avait pas de différence entre la juste valeur des titres de PCAA détenus par la Caisse au 31 décembre 2008, soit avant l'attribution officielle des BTAA, et la juste valeur des billets émis le 21 janvier 2009.

- Autres BTAA de tiers

  Une seule fiducie a été restructurée en 2007. La Caisse a reçu des titres de remplacement et des liquidités au terme de la restructuration. Ces billets ont fait l'objet de décotes successives. La Caisse a entièrement provisionné la baisse de valeur de son investissement dans cette fiducie au 31 décembre 2009.

  La restructuration d'une autre fiducie a échoué. La Caisse avait entièrement provisionné la baisse de valeur de son investissement dans cette fiducie au 31 décembre 2008.

- BTAA bancaires

  La Caisse détient des BTAA émis par des fiducies parrainées par des institutions financières. En raison des mouvements des marchés, ces fiducies ont dû faire face à des appels de garantie importants de la part des acheteurs de protection de crédit. Conséquemment, ces fiducies ont été restructurées au cours de 2008. La Caisse a provisionné la baisse de valeur de son investissement dans ces fiducies.

Établissement de la juste valeur

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif pour les BTAA de tiers et bancaires, la Caisse a établi des justes valeurs pour les différents BTAA, à l'aide d'une technique d'évaluation fondée sur un modèle financier dont les hypothèses et les probabilités reflètent les incertitudes relatives aux montants, au rendement et à l'échéance des flux de trésorerie, au risque d'illiquidité, à la nature et au risque de crédit des créances et des actifs financiers sous-jacents et aux écarts de crédit reflétant les conditions de marché au 31 décembre 2009.

Les hypothèses utilisent autant que possible des données observables sur le marché comme les taux d'intérêt et la qualité du crédit. Elles reposent en partie sur des données non observables ou sur des données de marché observables ajustées de manière importante afin de refléter les caractéristiques propres aux instruments évalués. La juste valeur des titres a été établie en estimant la valeur actualisée des flux de trésorerie selon différents scénarios de défaut et de perte de crédit sur l'ensemble des actifs sous-jacents pour chacun des billets, les échéances correspondantes à celles des actifs sous-jacents, les taux d'intérêt reflétant les flux monétaires disponibles au sein des véhicules et tient compte du taux de levier des différentes structures ainsi que de la subordination des notes restructurées, lorsque requis. Une fois ajustés pour tenir compte de l'incidence du risque de crédit des actifs sous-jacents, les flux de trésorerie anticipés sur les titres sont actualisés à un taux sans risque, majoré d'une prime de financement et d'illiquidité. La Caisse a pris en compte la probabilité que les taux de défaut cumulatifs historiques, correspondant à la période d'actualisation, soient d'une plus grande sévérité au cours des prochaines années. Pour les actifs synthétiques et hybrides, les taux de défaut estimés s'appliquent à l'ensemble des actifs sous-jacents.

L'estimation des justes valeurs comptabilisées pour les BTAA a été effectuée par la Caisse au 31 décembre 2009. La direction de la Caisse indique dans ses états financiers vérifiés que l'estimation de la juste valeur des BTAA est susceptible de ne pas être une indication de la valeur définitive ou de la juste valeur future. La direction de la Caisse juge que sa technique d'évaluation est appropriée dans les circonstances, mais souligne que le recours à des hypothèses alternatives raisonnablement possibles pourrait avoir une incidence importante sur la juste valeur des BTAA au cours des prochains exercices. En conséquence, la résolution de ces incertitudes pourrait faire en sorte que la valeur définitive de ces investissements diffère considérablement des meilleures estimations actuelles de la direction de la Caisse au cours des périodes ultérieures. La révision des justes valeurs des BTAA comptabilisées par la Caisse aurait un effet sur la juste valeur des dépôts à participation détenus par le Fonds d'assurance.

12. FONDS CONFIÉS À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC (suite)

Effet sur les résultats

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2009, la quote-part des résultats nets attribuée au Fonds d'assurance est de 25 282 000 $ (2008 : pertes nettes de 197 291 000 $) pour un investissement dans les BTAA par l'intermédiaire de la Caisse de 609 411 000 $ (2008 : 630 492 000 $), ayant une juste valeur de 356 686 000 $ (2008 : 354 269 000 $). Les résultats nets sont composés :

- de la quote-part de la plus-value (moins-value) non matérialisée sur ces titres, soit 25 051 000 $ (2008 : moins-value de 184 537 000 $);
- de la quote-part des pertes matérialisées de 9 579 000 $ (2008 : 12 222 000 $);
- de la quote-part des revenus (frais) d'intérêts relativement à ces titres, nets du renversement des intérêts payés à des portefeuilles spécialisés, soit 10 220 000 $ (2008 : 532 000 $); et
- de la quote-part des charges d'exploitation de 410 000 $ (aucune en 2008).

Engagements associés aux BTAA de tiers et bancaires

En plus des montants investis dans les BTAA qu'elle présente à ses états financiers, la Caisse y mentionne également des éventualités découlant des garanties qu'elle a émises dans le cadre de la restructuration. La quote-part de ces garanties attribuée au Fonds d'assurance s'élève à 319 088 000 $ (2008 : 334 747 000 $).

13. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2009			2008
	Coût	**Amortissement cumulé**	**Coût non amorti**	Coût non amorti
Terrain	**225**	–	**225**	225
Siège social et stationnement[1]	**64 648**	**28 669**	**35 979**	34 917
	64 873	**28 669**	**36 204**	35 142

(1) Le siège social est détenu en vertu d'un contrat de copropriété divise avec la Ville de Québec. Le Fonds d'assurance a la propriété exclusive de l'essentiel du complexe du siège social et détient également 84,6 % des droits indivis dans les aires communes. Des immobilisations corporelles d'une valeur de 2 847 000 $ (2008 : 0 $), inscrites dans le « Dû à la Société » et liées à l'agrandissement en cours du siège social, ne sont pas amorties au 31 décembre 2009.

14. DÛ À LA SOCIÉTÉ

Le montant dû à la Société est remboursable sur demande et il porte intérêt au taux mensuel moyen applicable à la marge de crédit dont dispose la Société auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le taux de la marge de crédit est de 0,39 % au 31 décembre 2009 (2008 : 1,67 %).

15. OBLIGATIONS ENVERS LES VICTIMES – PASSIF ACTUARIEL

	2009			2008
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**	Total
Indemnisation				
Valeur actualisée des indemnités futures	**631 238**	**7 042 011**	**7 673 249**	7 621 457
Frais de gestion futurs				
Valeur actuelle estimative des frais nécessaires au paiement des indemnités futures	**51 797**	**324 933**	**376 730**	380 344
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	**9 957**	**51 687**	**61 644**	62 680
	692 992	**7 418 631**	**8 111 623**	8 064 481

16. FLUX DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans l'état des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	2009	2008
Encaisse	**8**	76
Dépôts à vue (à découvert) (note 12)	**308**	(4 192)
Trésorerie et équivalents de trésorerie (insuffisance)	**316**	(4 116)

17. ÉVENTUALITÉS

Dans le cours normal de ses activités, la Société est exposée à diverses réclamations et poursuites judiciaires pour le Fonds d'assurance. La direction est d'avis qu'une provision adéquate a été constituée à l'égard des déboursés qui pourraient découler de ces litiges et elle ne prévoit pas d'incidence défavorable importante sur la situation financière et les résultats d'exploitation du Fonds d'assurance.

18. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Le Fonds d'assurance est apparenté à la Société et il n'a conclu aucune opération commerciale avec cet apparenté autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations entre apparentés, comptabilisées à la valeur d'échange, sont présentées dans le corps même des états financiers.

19. INSTRUMENTS FINANCIERS

Gestion des risques liés aux instruments financiers

La direction a mis en place des politiques et procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers.

Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la valeur des instruments financiers. La valeur d'un instrument financier est influencée par la variation de certains paramètres du marché, notamment les taux d'intérêt, les taux de change, le cours boursier, de même que par leur volatilité.

Pour gérer ce risque, la Société dispose d'une entente de service avec la Caisse et d'une politique de placement qui précise le cadre de gestion des sommes déposées. Cette politique détermine les normes générales de répartition de l'actif, en définissant le portefeuille de référence et en traduisant ainsi les besoins du Fonds d'assurance en matière de rendement attendu et de risque acceptable dans le contexte des marchés financiers. Elle fixe également les limites aux déviations de répartition de l'actif que peut effectuer la Caisse dans sa gestion active ainsi que les attentes de la Société en matière de valeur ajoutée par rapport au portefeuille de référence retenu.

La Caisse présente l'information suivante relativement à la gestion du risque de marché dans les états financiers vérifiés du fonds dédié au Fonds d'assurance, soit le fonds 307.

> « Le risque de marché de la Caisse est mesuré au moyen de la méthode dite de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la valeur marchande de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une technique statistique qui sert à évaluer la pire perte prévue au cours d'une période selon un niveau de confiance déterminé. La Caisse utilise un niveau de confiance de 99 % dans son calcul. La Caisse évalue la VaR pour chaque instrument contenu dans l'ensemble des portefeuilles spécialisés et agrège l'information pour le portefeuille global.
>
> La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. La méthode de simulation historique se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Cette méthode nécessite que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'estimation du rendement des instruments soient disponibles. Dans l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées. Un historique de 1 300 jours d'observation des facteurs de risque, tels que la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour estimer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs. Avant 2009, la Caisse utilisait un niveau de confiance de 84 % et un historique de 800 jours dans son calcul de la VaR.

19. INSTRUMENTS FINANCIERS (suite)

Deux types de risque sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, du portefeuille de référence de la Caisse (portefeuille visé par les déposants globalement) est la résultante du risque (la volatilité) des indices de référence des catégories d'actif qui composent ce portefeuille. Par exemple, si les déposants choisissaient globalement d'augmenter la proportion des actions dans leur portefeuille de référence respectif, ce risque s'en trouverait automatiquement accru étant donné la plus grande volatilité de cette catégorie d'actif. Par le fait même, le rendement absolu attendu s'en trouverait aussi augmenté. Le risque absolu du portefeuille global (composé des investissements réels) correspond au risque (la volatilité) des positions qui composent le portefeuille global de la Caisse. Le risque absolu du portefeuille global et celui du portefeuille de référence se calculent selon la même méthode, mais couvrent différents portefeuilles, soit le portefeuille global réellement investi par la Caisse et le portefeuille de référence visé par les déposants.

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégage un rendement différent de celui de son portefeuille de référence en gérant son portefeuille global de façon active. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille global se démarquera du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence de la Caisse, le risque absolu du portefeuille global et le risque actif sont mesurés régulièrement.

Au 31 décembre 2009, le risque absolu et le risque actif du fonds particulier 307, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1 300 jours, sont respectivement de 3 937 et de 1 277 points centésimaux (3 652 et 1 046 points centésimaux au 31 décembre 2008).»

Risque de concentration

Un risque de concentration survient lorsque des investissements sont effectués auprès de la même entité. Le principal risque à cet égard concerne les fonds confiés à la Caisse. Pour gérer ce risque, le Fonds d'assurance dispose d'une politique de placement décrite précédemment.

Autres actifs et passifs financiers

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt se définit comme la volatilité des taux d'intérêt qui se répercute sur la valeur des actifs de trésorerie et les équivalents de trésorerie (taux d'intérêt variable) du Fonds d'assurance.

Les dépôts à vue (dépôts à vue à découvert) et le dû à la Société portent intérêt à taux variable. Il en résulte donc un risque de flux de trésorerie quant aux intérêts qui seront encaissés ou versés relativement à ces actifs et passifs financiers.

L'effet net, tant sur ces actifs (excluant les dépôts à participation) que sur ces passifs financiers, d'une augmentation (réduction) de taux d'intérêt égale à 1 % au cours de l'exercice aurait augmenté (réduit) de 275 000 $ l'excédent des produits sur les charges (2008 : 288 000 $).

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité que le Fonds d'assurance ne soit pas en mesure de réunir, au moment approprié et à des conditions raisonnables, les fonds nécessaires pour faire face à ses passifs financiers, soit le découvert bancaire, les charges à payer et frais courus ainsi que le dû à la Société.

Afin de contrer ce risque, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités du Fonds d'assurance sont effectuées quotidiennement et les transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Les passifs financiers du Fonds d'assurance ont une échéance contractuelle inférieure à un an, à l'exception du solde dû à la Société qui est sans échéance déterminée puisqu'il est remboursable sur demande.

Le Fonds d'assurance est en mesure d'honorer les passifs financiers qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée au 31 décembre 2009. La Société paie généralement les créances du Fonds d'assurance à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

19. INSTRUMENTS FINANCIERS (suite)

Risque de crédit

Le risque de crédit correspond au risque de pertes financières résultant de l'incapacité ou du refus d'une contrepartie de s'acquitter entièrement de ses obligations contractuelles. Le Fonds d'assurance est exposé à un risque de crédit à l'égard de sommes à recouvrer. Le risque de non-recouvrement est atténué du fait qu'une partie des créances provient d'organismes publics et parapublics. Les autres créances sont constituées des sommes à recouvrer de particuliers ayant reçu des paiements d'indemnisation en trop. Le Fonds d'assurance évalue périodiquement les pertes probables sur ses créances et constitue une provision pour créances irrécouvrables selon les tendances historiques. La valeur comptable des créances représente l'exposition maximale du Fonds d'assurance au risque de crédit.

L'analyse de l'âge des créances se détaille comme suit :

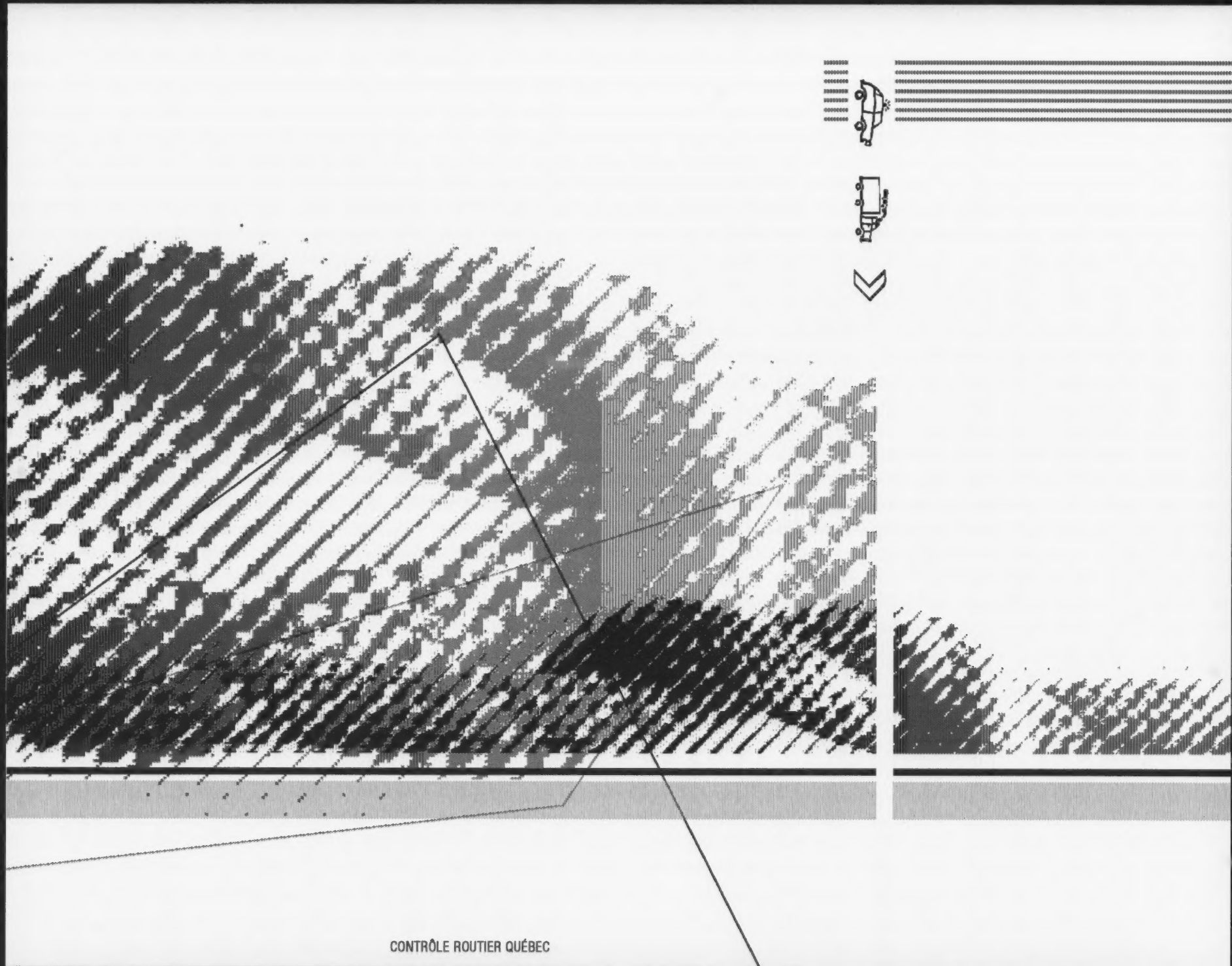
	2009			2008
	Valeur brute	**Provision**	**Valeur nette**	Valeur nette
Organismes publics et parapublics - non en souffrance	**41**	–	**41**	4 733
Surpayés d'indemnisation, en souffrance depuis :				
Moins de 1 an	**4 021**	**1 005**	**3 016**	2 472
De 1 à 2 ans	**2 224**	**1 446**	**778**	752
De 2 à 3 ans	**1 961**	**1 667**	**294**	136
Plus de 3 ans	**7 361**	**7 272**	**89**	–
	15 608	**11 390**	**4 218**	8 093

L'évolution de la provision pour créances irrécouvrables se détaille comme suit :

	2009	2008
Solde au début	**10 797**	10 230
Provision comptabilisée au cours de l'exercice	**2 197**	1 987
Reprise de provision	**(1 604)**	(1 420)
Solde à la fin	**11 390**	10 797

20. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2008 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2009.


CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC *157*

MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL – CONTRÔLE ROUTIER *158*

DÉCLARATION DU VICE-PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL – CONTRÔLE ROUTIER *159*

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES *160*

FAITS SAILLANTS *161*

CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC *163*

- Mission *163*
- Valeurs *164*
- Vision *164*
- Axes d'intervention prioritaires *164*
- Comité consultatif *165*
- Produits et services *165*
- Organigramme *167*

RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN D'ACTION 2009 ..... *168*

TRAITEMENT DES PLAINTES RÉGIES PAR LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES POLICIERS DU QUÉBEC *179*

GESTION DES RESSOURCES *180*

- Gestion des personnes *180*
- Gestion des ressources financières *182*

LEXIQUE *183*

MESSAGE

DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Tout d'abord, c'est avec plaisir et fierté que je souligne les 100 ans d'histoire et les 60 ans de spécialisation de Contrôle routier Québec.

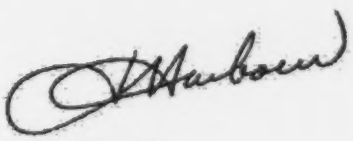
De concert avec la Société, l'agence Contrôle routier Québec est devenue, sans contredit, une force active et un partenaire indispensable au service de la sécurité routière, faisant preuve d'excellence dans tous les domaines de compétence qui sont les siens.

Au quotidien, les agentes et agents du contrôle routier sont présents dans l'ensemble du territoire québécois pour améliorer la sécurité routière, assurer la protection du réseau routier et voir à une plus grande équité concurrentielle dans l'industrie du transport. Cette mission et cette expertise unique font, de Contrôle routier Québec, un contributeur essentiel à l'amélioration du bilan routier.

Année après année, Contrôle routier Québec s'est fait un devoir d'harmoniser son plan d'action avec la Planification stratégique de la Société et, ainsi, de participer à l'atteinte des objectifs de la Société.

Je vous présente donc le rapport annuel de gestion pour l'année 2009 de Contrôle routier Québec.

Le président et chef de la direction,



John Harbour, FCA

Québec, mars 2010

MESSAGE

DU VICE-PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL – CONTRÔLE ROUTIER

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion 2009 de l'agence Contrôle routier Québec. Les résultats qui suivent témoignent de l'engagement de l'agence à la réalisation de son mandat et de l'amélioration constante des services qu'elle offre à la société québécoise.

Pour Contrôle routier Québec, 2009 a été l'année de l'anniversaire de ses 100 ans d'histoire et celle de ses 60 ans de spécialisation. En effet, c'est en 1909 qu'a été créé le tout premier organisme voué au contrôle du transport des voyageurs et des marchandises. Le 10 mars 1949, le gouvernement du Québec a institué, par la Loi relative à la surveillance et au contrôle de certains services publics, la fonction d'agent de la paix spécialisé dans le contrôle des véhicules de transport des personnes et des marchandises. Par la suite, le mandat, alors rattaché au ministère des Transports, a été transféré à la Sûreté du Québec, pour être finalement intégré, en 1991, à la grande famille de la Société de l'assurance automobile du Québec.

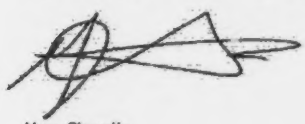
Le développement du contrôle routier est aussi intimement lié au développement économique du Québec, à une volonté commune, des gens de l'industrie du transport et du gouvernement, de se donner une agence efficace, comme nous la connaissons aujourd'hui. Ainsi, l'agence Contrôle routier Québec est devenue un acteur indispensable au service de la sécurité routière, en vue de protéger le réseau routier et d'assurer une plus grande équité dans l'industrie.

Pour Contrôle routier Québec, 2009 a également été l'occasion de mettre à profit l'expertise acquise au cours de l'ensemble des années antérieures. Effectivement, c'est sous sa responsabilité qu'a été formé le comité stratégique pour un déneigement plus sécuritaire. De plus, Contrôle routier Québec a mis en place une vigie permanente sur le suivi et l'analyse des accidents mortels dans lesquels sont impliqués les véhicules lourds. Ces actions visent l'amélioration constante de la connaissance des causes et des effets de ces types d'accidents dans une vision proactive et une augmentation de la précision des interventions dans le but ultime de sauver des vies.

Même si le passé est garant de l'avenir, Contrôle routier Québec connaît son obligation de s'adapter aux réalités d'aujourd'hui. Pour ce faire, l'agence prend la place qui lui est dévolue, en demeurant en étroite relation avec ses partenaires, entre autres par l'intermédiaire de son comité consultatif et des tables de concertation régionales. En plus, elle se fait un devoir d'ajuster la formation du personnel, de développer les outils et les façons de faire qui lui permettent de continuer à faire appliquer adéquatement les lois et les règlements en évoluant au rythme de l'industrie du transport de personnes et de biens.

En terminant, je profite de cette année d'anniversaire pour féliciter et remercier tous les membres du personnel de Contrôle routier Québec pour leur professionnalisme, leur engagement et leur contribution journalière dans le contexte d'un contrôle routier juste et approprié.

Le vice-président et directeur général – Contrôle routier,



Yves Charette

Québec, mars 2010

DÉCLARATION

DU VICE-PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL – CONTRÔLE ROUTIER

La fiabilité de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2009* et des contrôles afférents relève de ma responsabilité.

Le *Rapport annuel de gestion 2009* de Contrôle routier Québec :

- décrit les mandats, les grands projets de même que l'organisation administrative de l'agence;
- présente les objectifs du plan d'action 2009 et les résultats obtenus;
- donne de l'information sur la gestion des personnes et des ressources.

Je déclare que l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2009.

Le vice-président et directeur général – Contrôle routier,

Yves Charette

Québec, mars 2010

RAPPORT DE VALIDATION

DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2009* de Contrôle routier Québec.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de l'agence Contrôle routier Québec. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été fondé sur les normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2009*.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2009* de Contrôle routier Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne et de l'évaluation des programmes,

Hoda Abdel-Malak

Hoda Abdel Malak, CA

Québec, mars 2010

FAITS SAILLANTS

CONSULTATIONS POUR L'ÉLABORATION DU PLAN STRATÉGIQUE 2010-2012 DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

Dans le contexte des travaux pour élaborer son Plan stratégique 2010-2012, Contrôle routier Québec a privilégié une démarche de consultation de ses partenaires et de l'ensemble de ses employés. Tout d'abord, afin de dégager ses enjeux de première importance pour les prochaines années, l'agence a rencontré près d'une trentaine de partenaires et consulté les vice-présidences de la Société. Cette lecture de leur environnement avait pour but de cerner les défis auxquels ils devront se confronter, lesquels sont notamment causés par les changements démographiques, sociologiques et technologiques, par le vieillissement des infrastructures ainsi que par leurs besoins et attentes envers Contrôle routier Québec. Parallèlement à cette démarche, l'ensemble des gestionnaires ont également été questionnés. Cette première étape a permis de définir les enjeux, les orientations et les objectifs stratégiques. Par la suite, l'ensemble du personnel de l'agence a été invité à se situer par rapport aux objectifs retenus et à proposer des actions afin de les atteindre. La participation de chacun a permis à Contrôle routier Québec d'élaborer son Plan stratégique 2010-2012.

60e ANNIVERSAIRE DE CRQ

La journée du 10 mars 2009 marquait le 60e anniversaire du contrôle routier au Québec. Cette année a permis de reconnaître que l'agence du contrôle routier est devenue, au cours des dernières années, une force active au service de la sécurité routière, faisant preuve d'excellence dans les domaines de compétence qui sont les siens.

Remise des médailles pour services distingués

À l'occasion de ce 60e anniversaire, il faut souligner, pour la première fois dans l'histoire de Contrôle routier Québec, la remise de la médaille de la Gouverneure générale pour services distingués des agents de la paix ayant accumulé 20 ans de service. De plus, un certificat pour les bâtisseurs de Contrôle routier Québec et des mentions honorifiques pour les contrôleurs routiers ayant pris leur retraite avant 1998 ont été remis.

SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Au cours de l'hiver 2009, Contrôle routier Québec a fait un sondage sur la satisfaction des personnes interceptées sur la route. Ce sondage visait, notamment, à évaluer la perception des personnes interceptées sur la route et à mesurer leur degré de satisfaction relativement à la qualité des interventions du personnel de Contrôle routier Québec. Un bilan positif en est ressorti. Les répondants se sont déclarés satisfaits du travail des contrôleurs routiers en attribuant une note moyenne de 8/10, tandis qu'ils accordent une note moyenne de 7,7/10 pour leur satisfaction quant à l'ensemble de leur contact avec Contrôle routier Québec.

CONTRIBUTION À LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Pour un déneigement plus sécuritaire

À la suite des accidents mortels survenus au cours de l'hiver 2008-2009 et du mandat confié par la ministre des Transports à la Société, Contrôle routier Québec a mené rapidement une consultation sectorielle auprès des acteurs impliqués (villes, corps policiers, syndicats, citoyens) afin de mettre sur pied le Comité stratégique de déneigement en collaboration avec la Vice-présidence à la sécurité routière. Un document de réflexion, issu de cette consultation, a permis de démarrer les travaux du comité. Une des résultantes majeures des actions du comité en question consiste en la mise en place d'une vigie d'accidents. Sous la responsabilité de Contrôle routier Québec, cette vigie exige que tous les accidents impliquant un véhicule de déneigement soient signalés à Contrôle routier Québec. Les renseignements colligés permettront de déterminer les causes d'accidents et de mieux cibler les interventions.

Enquête sur le taux de conformité des véhicules lourds affectés au transport des marchandises

Tous les deux ans depuis 1995, Contrôle routier Québec réalisait une enquête à l'automne sur le taux de conformité des véhicules lourds affectés au transport des marchandises. À compter de 2009, cette enquête s'étalera sur trois saisons (été, automne et printemps) et se répétera chaque année. Elle a pour but d'approfondir nos connaissances à propos du parc de véhicules lourds affectés au transport de marchandises au Québec. Par l'établissement d'un taux de conformité pour tous les aspects relatifs à un mouvement de transport, elle permet, par la suite, de fixer des priorités d'intervention.

L'objet du sondage est l'ensemble des véhicules lourds de plus de 3 000 kg affectés au transport de marchandises et immatriculés au Québec. Afin que l'échantillon soit représentatif de l'ensemble des véhicules lourds de plus de 3 000 kg affectés au transport des marchandises, aucun camion ne doit être choisi par les participants à l'enquête (contrôleurs), seul le hasard devant déterminer ceux qui seront retenus dans l'échantillon. Les observations sont réparties dans différents milieux (urbain, autoroute ou route principale), partout dans la province.

Opérations de contrôle

Les opérations provinciales ou régionales sont des opérations majeures touchant plusieurs services ou tous les services de Contrôle routier Québec. Elles permettent d'intervenir relativement à une problématique majeure de sécurité routière ou à la suite des changements législatifs ou réglementaires, de tester de nouveaux équipements, de mettre en pratique de nouvelles connaissances et de constituer des banques d'information. De plus, ces opérations peuvent être médiatisées, ce qui offre l'occasion d'augmenter la visibilité des opérations et de promouvoir le rôle de Contrôle routier Québec comme un acteur indispensable à la sécurité routière. En 2009, ce sont neuf opérations provinciales et 295 opérations régionales qui ont été réalisées.

Maintien des effectifs

Afin de combler des départs à la retraite et d'être en mesure de répondre à son mandat, 22 nouveaux aspirants contrôleurs routiers ont joint les rangs de Contrôle routier Québec le 14 septembre 2009 pour prendre part à un programme de formation de 21 semaines. Le 26 février 2010 aura lieu la cérémonie d'assermentation à l'École nationale de police du Québec pour tous les sortants de ce programme.

CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

Contrôle routier Québec est une agence qui relève de la Société de l'assurance automobile du Québec, laquelle relève elle-même du ministre des Transports du Québec.

MISSION

Assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens ainsi que prévenir et réprimer les infractions aux lois et règlements régissant cette industrie du transport et à toutes autres lois édictées par le gouvernement, afin de :

- améliorer la sécurité des usagers de la route;
- assurer la protection du réseau routier;
- veiller au maintien de l'équité concurrentielle dans le domaine du transport des personnes et des biens.

Contrôle routier Québec favorise le partenariat avec les instances gouvernementales, la population, les personnes ou organismes impliqués dans le domaine du transport des personnes et des biens ainsi que les autres agences ou services impliqués dans l'application de la loi.

L'agence voit à l'application d'une partie ou de la totalité des dispositions des lois énumérées ci-dessous et de leurs règlements :

- Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2);
- Code criminel (L.R.C., [1985], c. C-46);
- Code de procédure pénale (L.R.Q., c. C-25.1);
- Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12);
- Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01);
- Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3);
- Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., c. T-1);
- Loi réglementant certaines drogues et autres substances (L.R.C., [1996], c. 19);
- Loi sur les transports routiers (L.R.C., [1985], c. 29 [3e suppl.])[47];
- Loi sur la qualité de l'environnement (L.R.Q., c. Q-2).

De plus, la Société a confié à l'agence des mandats supplémentaires, soit reconnaître, soutenir et contrôler les propriétaires dont le Programme d'entretien préventif (PEP) est reconnu, ainsi que recruter, soutenir et contrôler les mandataires qui effectuent, pour le compte de la Société, des vérifications mécaniques, des vérifications photométriques et des expertises techniques dans le cadre du Programme de vérification mécanique obligatoire.

En 2001, le vice-président de Contrôle routier Québec, le président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministre des Transports signaient une convention de performance et d'imputabilité. Depuis, chaque année, Contrôle routier Québec rend compte de ses activités devant l'Assemblée nationale.

47. Il s'agit du titre abrégé de la Loi. Le titre complet se lit : Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales (Loi de 1987 sur les transports routiers).

VALEURS

L'agence adhère aux trois valeurs organisationnelles de la Société[48], soit la rigueur, la cohérence et le respect, pour guider chacun des membres de son personnel dans sa prise de décisions et dans ses relations professionnelles.

VISION

Au cours de l'automne 2008, Contrôle routier Québec s'est officiellement donné une vision pour consolider sa philosophie de gestion et ses aspirations qui le guident depuis plusieurs années.

Contrôle routier Québec, par son expertise unique, est reconnu comme la référence dans le domaine du transport des personnes et des biens et comme un acteur indispensable, afin de rendre les routes du Québec les plus sécuritaires au monde, par l'engagement, le professionnalisme et les compétences de chacun des membres de son équipe.

AXES D'INTERVENTION PRIORITAIRES

Contrôle routier Québec entend remplir sa mission et concrétiser sa vision en basant ses activités sur quatre axes d'intervention prioritaires, soit la prévention et la sensibilisation, les communications, l'application des lois et des règlements ainsi que la recherche.

La prévention et la sensibilisation

Contrôle routier Québec encourage et favorise des comportements respectueux des lois et des règlements, et appuie l'industrie du transport des personnes et des biens dans la recherche de solutions pour réduire les risques inhérents à l'usage de la route.

Les communications

Contrôle routier Québec désire renseigner les transporteurs, les partenaires, les citoyens et les employés pour favoriser l'échange d'information afin de résoudre les problèmes, d'assurer le suivi des actions et de maintenir une relation de confiance, notamment par l'entremise de tables de concertation régionales et du comité consultatif.

L'application des lois et des règlements

L'agence doit appliquer des stratégies de contrôle afin d'agir sur les situations ou les comportements à risque par des mesures pénales ou limitatives.

La recherche

Contrôle routier Québec analyse son environnement et celui de l'industrie en vue de déployer de meilleures pratiques d'affaires.

48. SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC, Plan stratégique 2006-2010 de la Société de l'assurance automobile du Québec, Québec, La Société, 2006, p. 14.

COMITÉ CONSULTATIF

Dans le but d'améliorer constamment ses pratiques sur le terrain et de se rapprocher de ses partenaires principaux, Contrôle routier Québec a constitué un comité consultatif formé de membres venant de l'industrie et du milieu municipal et gouvernemental. Les membres de ce comité formulent des avis en matière de vision, d'orientations, de planification stratégique, d'objectifs et d'indicateurs de performance. Au cours de l'année 2009, le comité consultatif s'est réuni à quatre reprises.

Ce comité se compose des personnes suivantes[49]:

- M. Joseph Bavota, directeur général, Association des mandataires en vérification mécanique;
- M^me^ Julie Bédard, directrice, Direction stratégique, Contrôle routier Québec;
- M. Pierre Bourgeois, mandataire en sécurité routière, Association des directeurs de police du Québec;
- M^me^ Gisèle Bourque, directrice générale, Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec;
- M. Réjean Breton, président, Association des professionnels du dépannage du Québec;
- M. Marc Cadieux, président-directeur général, Association du camionnage du Québec;
- M. Yves Charette, vice-président et directeur général - Contrôle routier et président du comité consultatif;
- M^me^ Geneviève Frenette, conseillère aux entreprises, Association des propriétaires d'autobus;
- M. Yvan Grenier, directeur général, Association des propriétaires de machineries lourdes du Québec;
- M. Yves Lachapelle, conseiller, Conseil de l'industrie forestière du Québec;
- M. Claude Larose, directeur, Direction du transport routier des marchandises, ministère des Transports du Québec;
- M. Paul Leduc, lieutenant, Service de la sécurité des réseaux de transport, Sûreté du Québec;
- M. Gaétan Légaré, directeur exécutif, Association nationale des camionneurs artisans;
- M. Gaston Lemay, président, Association du transport écolier du Québec;
- M^me^ Sylvie Lemieux, directrice du développement en sécurité routière, Vice-présidence à la sécurité routière, SAAQ;
- M. Guy Mailhot, directeur, Commission des transports du Québec;
- M. Yves Marchand, président, Transport Eastern;
- M. Mario Sabourin, président, Travailleurs et Travailleuses autonomes du Québec;
- M^me^ Antoinette Tannous, commissaire IFTA, Direction régionale de la vérification des entreprises, Revenu Québec.

PRODUITS ET SERVICES

Au moyen d'interventions sur la route et en entreprise, Contrôle routier Québec s'assure que les véhicules qui effectuent du transport de personnes et de biens sont en bon état mécanique, qu'ils sont équipés des systèmes d'arrimage nécessaires et qu'ils respectent les normes relatives aux charges et aux dimensions, notamment en matière de sécurité routière, de protection du réseau routier et d'environnement (matières dangereuses, heures de conduite, émissions polluantes, droit de circuler, permis spéciaux, etc.). L'agence s'assure également de répondre aux besoins de sa clientèle et aux préoccupations en matière de sécurité routière. Par ses produits et services, elle assure à tous les transporteurs un traitement équitable.

49. Composition au 31 décembre 2009.

L'agence fournit les différents services[50] brièvement décrits ci-dessous.

Le contrôle sur route consiste, principalement, à effectuer des activités régulières de patrouille et de contrôle en site fixe, à partir d'une stratégie opérationnelle qui se résume de la manière suivante : cibler les mouvements de transport des personnes et des biens susceptibles d'être non conformes à la réglementation. De plus, un cadre de référence est utilisé pour organiser différentes opérations spéciales. Celles-ci sont de trois types : les opérations ciblant la non-conformité, les études de la conformité ainsi que les opérations de sensibilisation.

Les principaux produits qui se rattachent au contrôle sur route sont : le rapport d'infraction général (RIG), le constat d'infraction (CST), le certificat de vérification mécanique (CVM), le certificat d'immatriculation temporaire, le certificat restreint (délivré en vertu de la Loi concernant la taxe sur les carburants) et le rapport d'intervention sur route (RIR).

Le contrôle en entreprise est effectué à partir d'une stratégie opérationnelle qui cible les entreprises de transport des personnes et des biens de même que les mandataires en vérification mécanique susceptibles d'être non conformes. Cette stratégie est basée, notamment, sur les plaintes, les dénonciations, les signalements des contrôleurs routiers sur route et les dossiers sur le comportement des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds tenus par la Société en vertu de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds.

Les principaux produits qui se rattachent au contrôle en entreprise sont : le rapport d'infraction général en entreprise (RIGE), le certificat de vérification mécanique (CVM) et le rapport d'inspection en entreprise (RIE).

Le programme d'assurance qualité encadrant le Programme de vérification mécanique obligatoire (PVMO) consiste, avec la collaboration des partenaires de la Société, à former le personnel des mandataires en vérification mécanique et à fournir un soutien téléphonique concernant l'application des normes réglementaires et des règles administratives. À l'aide des contrôles sur route et en entreprise, Contrôle routier Québec vérifie la qualité des produits et services des mandataires, collige des renseignements à cet égard et veille au respect de leurs obligations contractuelles.

Les principaux produits qui se rattachent à ce mandat sont : le *Guide du mandataire*, les bulletins techniques et d'information ainsi que l'application SAAQ-Clic qui permet de rédiger les certificats de vérification mécanique (CVM).

Le programme d'assurance qualité encadrant le Programme d'entretien préventif (PEP) consiste à donner de l'information et du soutien aux propriétaires de véhicules en ce qui concerne les normes réglementaires et la façon de faire reconnaître leur PEP. Lorsque l'agence Contrôle routier Québec étudie une demande, elle vérifie les dossiers d'entretien préventif et l'état mécanique des véhicules. Si le programme de l'entreprise répond aux normes, elle le reconnaît et exempte l'entreprise des vérifications mécaniques périodiques chez les mandataires. À l'aide des contrôles sur route et en entreprise, elle veille au respect des normes d'entretien préventif.

Les principaux produits qui se rattachent à ce mandat sont : le *Guide de l'entreprise PEP* et les formulaires pour remplir une demande.

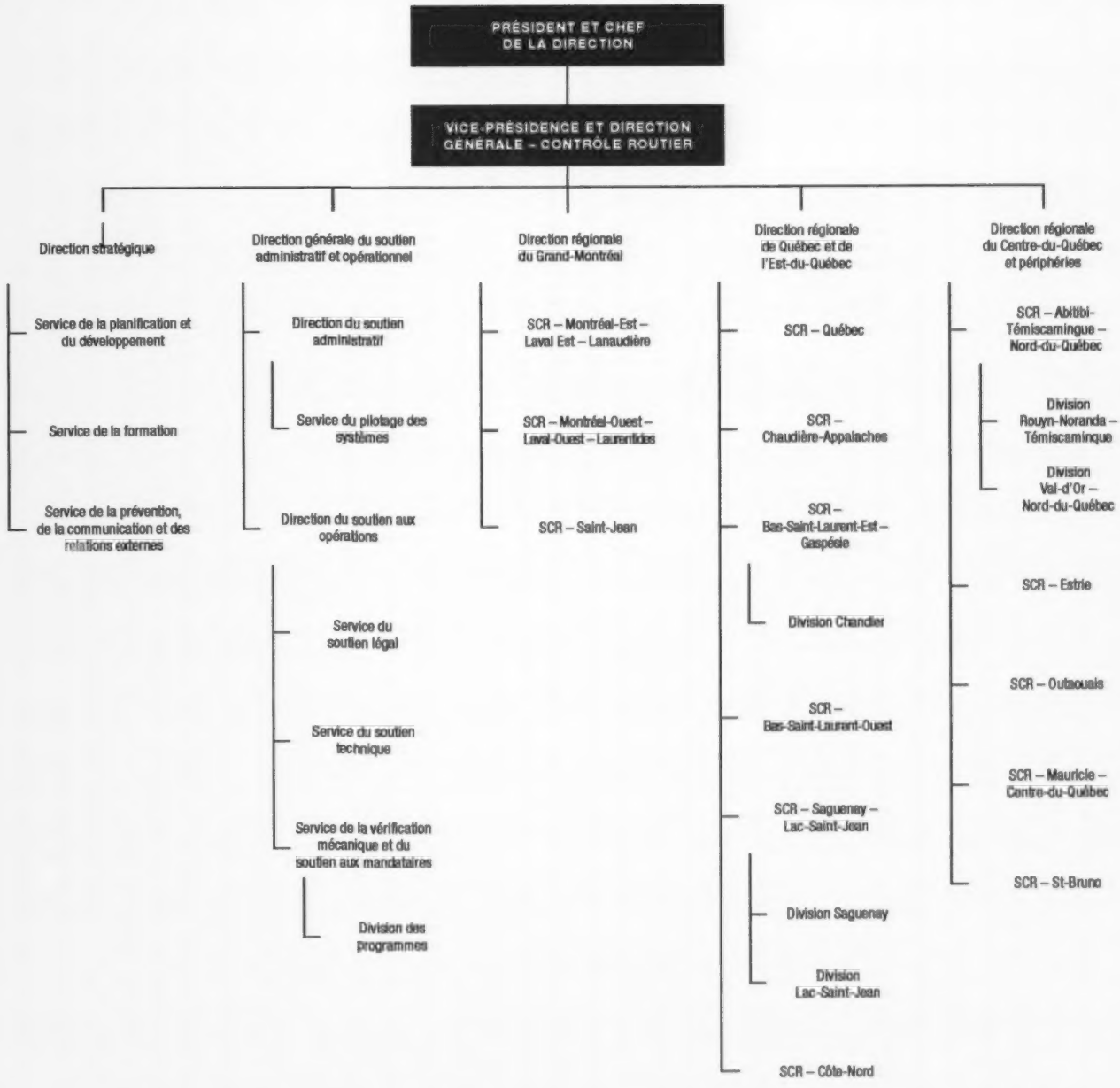
Les tables de concertation régionales en contrôle routier et en sécurité routière ont pour objectif de réunir les partenaires gouvernementaux et municipaux ainsi que ceux de l'industrie du transport des personnes et des biens afin de développer, dans une approche fondée sur la concertation, une compréhension commune des préoccupations en matière de sécurité routière et de convenir ensemble de solutions adaptées aux réalités régionales.

La prévention et la sensibilisation en matière de sécurité routière consistent à mettre à la disposition des partenaires et de la clientèle de Contrôle routier Québec un ensemble de moyens pour faire connaître la réglementation et les façons de s'y conformer : conférences, ateliers, séances d'information, journées portes ouvertes, publications, textes dans les médias spécialisés, entrevues dans les médias, etc.

50. Pour connaître en détail les produits qui se rapportent à chacun de ces services, voir le lexique.

ORGANIGRAMME

au 31 décembre 2009



Note : SCR signifie « Service de contrôle routier ».

RÉSULTATS

À L'ÉGARD DU PLAN D'ACTION 2009

La présente partie du rapport décrit la reddition de comptes relative aux objectifs du plan d'action 2009 de Contrôle routier Québec. Les résultats sont regroupés selon les orientations stratégiques 2006-2010 de la Société de l'assurance automobile du Québec et selon les axes d'intervention correspondants.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

ORIENTATION 1

Réduire le nombre de victimes de la route.

OBJECTIF 1.1.1 DE LA SOCIÉTÉ

Participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière.

OBJECTIF 1.1.1.1 CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009

Dans notre champ d'expertise, être un membre actif de la mise en œuvre des initiatives en sécurité routière visant l'atteinte des objectifs gouvernementaux.

CIBLES CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009	RÉSULTATS CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009
A. Recenser les différentes tables et évaluer la pertinence que l'agence y siège.	Travaux reportés en 2010.
B. Participer aux rencontres de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds et de la Table québécoise de la sécurité routière.	Participation à : • 1 rencontre de la Table québécoise de la sécurité routière; • 1 rencontre de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds.
C. Contribuer à la mise en œuvre des initiatives en sécurité routière.	1 projet auquel l'agence a participé.
D. Promouvoir l'agence comme la référence dans le domaine du transport des personnes et des biens.	Plan de communication réalisé en majorité.

Le recensement des tables ayant rapport à la sécurité routière et à leur évaluation n'a pas pu être effectué en 2009 tel que le prévoyait le plan d'action. En effet, la réorganisation administrative, en juillet 2009, du Service de la prévention, de la communication et des relations externes n'a pas permis d'entreprendre ces travaux. L'atteinte de cet objectif est donc reportée en 2010.

L'objectif de la Table québécoise de la sécurité routière, laquelle est dirigée par M. Jean-Marie De Koninck, est de conseiller la ministre des Transports pour des actions ou des interventions en faveur de la sécurité routière. Contrôle routier Québec y joue un rôle actif.

Le rôle de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds, sous la responsabilité du ministère des Transports du Québec, consiste à faire le suivi des dossiers prioritaires en matière de sécurité des véhicules lourds et de s'assurer de la mobilisation des organisations concernées pour l'atteinte d'objectifs communs. Contrôle routier Québec en est un membre actif.

Contrôle routier Québec a contribué à la mise en œuvre d'une initiative majeure en matière de sécurité routière. À la suite des accidents survenus au cours de l'hiver 2008-2009 et impliquant des véhicules lourds, la ministre des Transports a mandaté la Société pour qu'elle examine cette situation avec les différents partenaires afin de déposer des recommandations. Le leadership de ce dossier a été confié à Contrôle routier Québec qui a mis en place un comité stratégique de déneigement, rédigé le rapport neige, incluant 11 recommandations. De plus, Contrôle routier Québec a mis en œuvre un plan d'action provincial de déneigement et en assure le suivi.

En majorité, les activités du Plan de communication 2009 ont été accomplies. Cependant, la réorganisation du Service de la prévention, de la communication et des relations externes ainsi que l'ajout de nombreuses activités dans ce service, en juillet 2009, n'ont pas permis d'accomplir l'ensemble des activités. Plusieurs postes étant en dotation, certaines activités ont dû être reportées en 2010.

Les principales activités menées à terme sont les suivantes :

- la participation à 45 activités, colloques, congrès de l'industrie, expositions et participation à différentes séances de formation;
- la participation à 2 grands salons publics;
- l'ensemble des activités soulignant le 60e anniversaire du contrôle routier au Québec;
- la tenue de 3 journées portes ouvertes, une aux Îles-de-la-Madeleine, une à Lévis et une autre à Gatineau;
- la campagne Courtoisie au volant en collaboration avec la Sûreté du Québec;
- la participation à deux campagnes de publicité de la Société : courtoisie et déneigement;
- la médiatisation de 5 autres opérations provinciales : dégel, déménagement, PIEVAL, Sécuribus, limiteur de vitesse;
- la participation à 1 émission télévisée *Avis de recherche*;
- la participation à l'émission télévisée *Histoire de camionneurs 3* (5 émissions).

OBJECTIF 1.1.2 DE LA SOCIÉTÉ

Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.

OBJECTIF 1.1.2.1 CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009

Contribuer à rendre les routes du Québec les plus sécuritaires au monde.

CIBLES CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009	RÉSULTATS CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009
A. Effectuer des interventions spécifiques à l'égard du transport de personnes et de biens.	• 14 500 interventions sur route impliquant un véhicule appartenant à une entreprise accréditée PEP. • 83 841 interventions sur route impliquant un véhicule appartenant à une entreprise dont la vérification mécanique est effectuée chez un mandataire contre rémunération. • 86 381 interventions réalisées sur route selon la méthode nord-américaine de la CVSA. • 453 interventions en entreprise : – 1 365 dossiers conducteurs vérifiés, – 1 663 dossiers véhicules vérifiés.
B. Effectuer des opérations provinciales et régionales adaptées au milieu et au contexte.	• 304 opérations effectuées : – 9 opérations provinciales; – 295 opérations régionales et spécifiques.
C. Se doter de moyens pour identifier les causes d'accidents impliquant des véhicules lourds.	Mise en place d'un système d'analyse continue et de suivi des accidents mortels dans lesquels des véhicules lourds sont impliqués.

Au total en 2009, 98 341 mouvements de transport de personnes et de biens ont été vérifiés par les contrôleurs routiers sur route. De ce nombre, 14 500 interventions impliquaient au moins un véhicule appartenant à une entreprise accréditée au Programme d'entretien préventif (PEP) et 83 841 impliquaient au moins un véhicule appartenant à une entreprise dont la vérification mécanique est effectuée chez un mandataire contre rémunération. Pour l'ensemble des interventions sur route, 86 381 mouvements de transport ont été inspectés selon la méthode nord-américaine de la Commercial Vehicule Safety Alliance (CVSA). Ces mouvements de transport peuvent, notamment, faire l'objet d'une vérification de véhicule seulement, d'une vérification de la conformité du conducteur seulement, d'une vérification spécifique ou d'une vérification complète.

Pour 2009, lors des interventions en entreprise, Contrôle routier Québec a privilégié deux activités en particulier, soit les dossiers conducteurs et les dossiers véhicules. Les contrôleurs routiers en entreprise ont donc procédé aux analyses de 1 365 dossiers conducteurs et de 1 663 dossiers véhicules issus de 453 interventions en entreprise. Le contrôle en entreprise consiste à inspecter les entreprises assujetties aux lois et règlements afin de vérifier si elles les respectent et à prendre les mesures appropriées dans les cas d'infraction. Les interventions en entreprise permettent, entre autres choses, de vérifier certains transporteurs moins sujets aux vérifications sur route. La planification des interventions permet de cibler les entreprises à risque et de sélectionner un échantillon représentatif de l'industrie. Le but visé par cette planification est aussi d'assurer la plus grande équité possible dans les interventions de l'agence.

De plus, plusieurs opérations de contrôle, à l'échelle provinciale et régionale, ont eu lieu tout au cours de l'année. Au total, neuf opérations provinciales et 295 opérations régionales auront été tenues. Parmi les opérations provinciales effectuées, on trouve, notamment, les suivantes : Sécuribus, Courtoisie au volant, Roadcheck, Heures de conduite, PAS-freins, Matières dangereuses et Enquête de conformité sur les véhicules lourds. À l'échelle régionale, des opérations ciblées sur le déneigement, sur l'arrimage et sur les heures de conduite et de repos ont eu lieu, sans compter les opérations spécifiques portant sur des sujets tels que la surcharge, les matières dangereuses, les permis spéciaux, le transport de personnes et la condition mécanique des véhicules lourds.

Au cours de l'année 2009, Contrôle routier Québec a mis en place un système d'analyse continue et de suivi des accidents mortels dans lesquels des véhicules lourds sont impliqués (localisation des accidents sur la carte du territoire québécois et fichier relatant, pour les trois dernières années, l'heure, la journée, la saison et les adresses où se sont produit les évènements). Ce système permettra de connaître le pourcentage des véhicules lourds responsables des accidents dans lesquels ils sont impliqués et d'isoler les causes et les raisons qui ont contribué à les rendre responsables. À titre de partenaire, Contrôle routier Québec siège, notamment, à un comité provincial d'analyse des accidents de véhicules lourds, avec le ministère des Transports du Québec, la Vice-présidence à la sécurité routière de la Société et la Sûreté du Québec. Toutes ces actions visent la mise à profit de l'expertise de Contrôle routier Québec en matière de contrôle de transport de personnes et de biens, la pro-action dans ses interventions, sa participation active à la sécurité routière et sa contribution à la réduction des accidents mortels sur les routes du Québec.

OBJECTIF 1.2 DE LA SOCIÉTÉ

Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, d'ici la fin de l'année 2010, en concertation avec les partenaires du milieu, organiser et mettre en œuvre des actions régionales en matière de sécurité routière.

OBJECTIF 1.2.1 CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009

Maintenir la concertation et le rapprochement en matière de sécurité routière et de contrôle routier entre les divers acteurs concernés par le transport de personnes et de biens.

CIBLES CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009	RÉSULTATS CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009
A. Mettre en œuvre des actions régionales en concertation avec les différents acteurs concernés.	10 rencontres des tables de concertation régionales ont été tenues.
B. Faire une évaluation complète des tables de concertation régionales.	Élaboration du bilan sur l'évaluation des tables en cours.

Contrôle routier Québec s'est muni d'un processus de consultation régionale en créant des tables de concertation régionales en contrôle routier et en sécurité routière. Depuis les cinq dernières années, quatre tables ont été mises en place afin que l'industrie et les partenaires en région puissent discuter, autour d'une même table, des besoins et des préoccupations des membres. Ce processus permet de rechercher des solutions acceptables pour tous en respectant les limites et les capacités de chacun.

Les tables de concertation régionales actuellement en place ont donné lieu à plusieurs rencontres en 2009. L'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec a tenu trois rencontres, celle de Laurentides-Lanaudière, trois rencontres, celle du Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, deux rencontres et, enfin, celle de Chaudière-Appalaches, deux rencontres.

La Table de concertation régionale en contrôle routier et en sécurité routière Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec continue la mise en œuvre de son plan d'action déposé en 2005. La Table de concertation régionale en contrôle routier et en sécurité routière Laurentides-Lanaudière déposera son plan d'action au printemps 2010, alors que la mise en œuvre des plans d'action des Tables en contrôle routier et en sécurité routière Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et Chaudière-Appalaches est prévue en 2011.

En raison de la réorganisation administrative de ce service, l'évaluation complète des tables de concertation régionales n'a pu être effectuée.

Un bilan de l'ensemble des tables de concertation sera déposé au Comité consultatif de Contrôle routier Québec en 2010.

ORIENTATION 2

Orienter les activités et la prestation de services en fonction des besoins et des attentes des clientèles, ainsi que des ressources disponibles.

OBJECTIF 2.1 DE LA SOCIÉTÉ

À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur les clientèles.

OBJECTIF 2.1.1 CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009

Être à l'écoute des besoins, des préoccupations et des attentes de l'industrie et de nos partenaires à l'égard de Contrôle routier Québec.

CIBLES CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009	RÉSULTATS CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009
A. Maintenir actif le comité consultatif.	4 rencontres du comité consultatif ont été tenues.
B. Recueillir des données pour mieux connaître l'industrie et nos partenaires.	1 sondage administré. 1 sondage en cours.
C. Être à l'affût des changements dans les enjeux politiques, économiques et technologiques de l'industrie du transport.	Rapport de la lecture de l'environnement produit.

Le Comité consultatif de Contrôle routier Québec a vu le jour en 2000. Ce comité a été constitué afin de favoriser un échange régulier entre Contrôle routier Québec et ses principaux partenaires provenant de l'industrie du transport, du monde municipal et du gouvernement. Son mandat consiste notamment à formuler des avis à propos de la vision globale de l'organisation, de ses orientations, de ses objectifs, de sa planification stratégique et de ses résultats. En 2009, le comité consultatif s'est réuni à quatre reprises.

Dans le but de s'assurer de la qualité de ses interventions sur le terrain, Contrôle routier Québec a confié à une firme de sondage un mandat ayant pour but de connaître les perceptions des chauffeurs ayant été interceptés entre le 1er avril et le 30 septembre 2008. Les dernières entrevues ont été achevées en janvier 2009 et le rapport final a été déposé le mois suivant, soit en février. Les résultats obtenus démontrent un degré élevé de satisfaction de la part des conducteurs qui ont été sondés. En effet, des résultats supérieurs ou égaux à 7 sur 10 ont été obtenus pour la majorité des éléments évalués, notamment en ce qui concerne le travail effectué par les contrôleurs routiers lors de la dernière interception, ainsi qu'en ce qui a trait à l'ensemble des contacts avec l'agence et sur la façon dont elle réalise son mandat.

Un autre sondage consistant à mettre à jour les connaissances sur le secteur québécois du transport des personnes et des biens a été tenu auprès des propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds. Débuté en novembre 2009, il s'est échelonné sur deux mois. Il s'agit d'un sondage téléphonique auprès de 500 propriétaires et exploitants et de 500 conducteurs de véhicules lourds. Le but précis de ce sondage est de cibler les stratégies et moyens de communication les plus efficaces pour s'adresser aux gens de l'industrie. Les résultats seront connus en 2010.

Afin d'être davantage à l'écoute de l'industrie et de ses partenaires, Contrôle routier Québec a fait une lecture de son environnement. Au printemps 2009, l'agence a rencontré, individuellement, une trentaine de ses partenaires pour recueillir de l'information sur leur environnement. Les questions posées traitaient des préoccupations, tendances, défis, enjeux, besoins et attentes des partenaires relativement aux enjeux politiques, économiques et technologiques de l'industrie du transport. Les résultats de cette démarche ont permis à Contrôle routier Québec de préciser les enjeux et orientations de sa Planification stratégique 2010-2012. Un rapport a d'ailleurs été déposé aux gestionnaires de l'agence.

OBJECTIF 2.1.2 CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009

Agir en matière de prévention et de sensibilisation auprès de propriétaires, d'exploitants et de conducteurs de véhicules lourds.

CIBLE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009	RÉSULTATS CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009
Tenir des activités d'information et de sensibilisation.	3 journées portes ouvertes. 2 articles publiés dans des revues spécialisées.

Afin de promouvoir la prévention en matière de transport des personnes et des biens et dans le but de favoriser une meilleure connaissance des lois et des règlements régissant l'industrie chez les intervenants dans le domaine du transport, Contrôle routier Québec organise à leur intention, depuis 2004, des journées portes ouvertes. Différents ateliers sont alors offerts à l'intention des propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds. Des stands d'information permettent aussi aux visiteurs d'échanger avec les différents représentants du contrôle routier, accompagnés de certains partenaires gouvernementaux. En 2009, Contrôle routier Québec a tenu trois journées portes ouvertes : une aux Îles-de-la-Madeleine, une à Lévis et une à Gatineau. Ces trois événements ont attiré près de 850 visiteurs.

Dans le but d'accentuer le rayonnement de Contrôle routier Québec sur l'ensemble de l'industrie du transport des personnes et des biens ainsi qu'auprès des partenaires gouvernementaux et privés, deux articles ont été publiés dans des revues spécialisées.

Contrôle routier Québec a participé à l'émission télévisée *Histoires de camionneurs 3* à l'antenne de TQS où on y a fait, entre autres, une démonstration sur les angles morts lorsqu'on est au volant d'un véhicule lourd. De plus, le travail des contrôleurs routiers sur route et les types d'opérations qu'ils effectuent ont été présentés lors d'une des émissions *Les rendez-vous policiers* au cours de laquelle le vice-président et directeur général de Contrôle routier Québec y décrivait sa vision du contrôle routier.

LA SIMPLIFICATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS

ORIENTATION 3

Contribuer à la simplification de l'accès aux services publics.

Cette troisième orientation stratégique de la Société ne nécessite pas la participation de Contrôle routier Québec.

L'ÉQUILIBRE FINANCIER

ORIENTATION 4

Assurer l'équilibre financier.

Les objectifs de cette orientation stratégique de la Société ne requièrent pas la participation de Contrôle routier Québec. Toutefois, l'agence se préoccupe de maintenir son équilibre financier et s'est donné un objectif.

OBJECTIF 4.1.1 CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009

Respecter l'équilibre financier de Contrôle routier Québec.

CIBLE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009	RÉSULTAT CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009
Avoir un budget équilibré.	Équilibre budgétaire atteint.

En 2009, Contrôle routier Québec a participé à l'équilibre financier en respectant l'entente de financement intervenue avec le ministère des Finances. À ce sujet, les sommes obtenues ont servi au financement des opérations régulières de l'agence, aux frais d'immobilisations et aux projets spécifiques.

NOTRE PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

ORIENTATION 5

Optimiser nos façons de faire.

OBJECTIF 5.1 DE LA SOCIÉTÉ

À la fin de l'année 2010, à la suite d'un examen critique de l'ensemble des activités, avoir éliminé ou reconfiguré les activités pertinentes de la Société.

OBJECTIF 5.1.1 CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009

Recenser, décrire et évaluer toutes les activités de Contrôle routier Québec.

CIBLE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009	RÉSULTAT CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009
Procéder à l'examen critique de l'ensemble des activités déjà décrites de CRQ.	Priorité sur les activités à optimiser effectuée.

Débutée en 2007, la démarche relative à l'examen critique de l'ensemble des activités de Contrôle routier Québec est maintenant achevée. Cet examen critique visait les activités sélectionnées et déjà décrites dans le contexte de l'exercice. Ainsi, au cours de l'année 2009, un diagnostic a été posé, duquel découlent des recommandations. Le comité de travail a donc proposé 13 recommandations que le Comité de direction de l'agence a approuvées en décembre 2009. Il est prévu que ces dernières fassent l'objet de projets d'optimisation dès 2010. À noter que les projets d'optimisation retenus seront mis en œuvre en fonction des priorités du Plan stratégique 2010-2012 de l'agence.

OBJECTIF 5.1.2 CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009

Doter Contrôle routier Québec d'outils efficaces pour assurer une performance organisationnelle optimale.

CIBLES CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009	RÉSULTATS CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009
A. Doter CRQ d'un cadre de référence en assurance qualité.	Proposition du Commission on Accreditation for Law Enforcement Agencies (CALEA) comme modèle de référence en gestion de la qualité pour Contrôle routier Québec.
B. Outiller CRQ pour comparer sa performance avec celle d'organisations équivalentes dans le monde.	Étude des indicateurs de gestion des autres organisations canadiennes en contrôle routier.
C. Développer un processus de veille pour trouver des programmes de financement de la recherche.	Consultation auprès de la VPSR pour repérer des programmes de subvention.

La démarche de recherche d'un système de gestion de la qualité adapté aux réalités de l'agence a débuté en janvier 2009. Une revue de la documentation pertinente a d'abord été faite, puis, quelques modèles ont été brièvement analysés. À cette fin, le modèle CALEA, qui est un modèle spécifique des organisations qui cherchent à faire appliquer la loi, a été retenu pour une analyse plus approfondie. Cette analyse permettra de déterminer si le modèle CALEA doit être retenu comme modèle de référence en gestion de la qualité pour Contrôle routier Québec. Les conclusions de l'analyse seront déposées au Comité de direction de Contrôle routier Québec en février 2010.

Afin d'être à l'affût des meilleures pratiques d'affaires dans le domaine du contrôle du transport routier, Contrôle routier Québec a investigué pour se donner des outils. Étant membre de CVSA (Commercial Vehicule Safety Alliance), l'agence a déjà tissé un réseau avec plusieurs organisations. De plus, tel que la cible précédente le mentionnait, Contrôle routier Québec termine l'analyse du modèle CALEA. L'accréditation à ce modèle offrirait à l'organisation l'occasion d'échanger directement avec les 900 organismes nord-américains d'application de la loi, accrédités pour comparer ses pratiques. Parallèlement à la recherche d'outils pour déterminer les meilleures pratiques d'affaires, l'agence désire comparer sa performance à celle d'autres organisations équivalentes. Dans le contexte de l'entente conclue entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le Vérificateur général du Québec, dans le cadre de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'États, Contrôle routier Québec a entrepris des travaux. À partir des rapports annuels des organisations comparables dans les autres provinces et territoires canadiens, l'agence a comparé les indicateurs de gestion que ces organisations utilisent. Contrôle routier Québec a donc fait une première ébauche des indicateurs de comparaisons possibles et les travaux se poursuivront en 2010.

Afin d'améliorer son expertise dans la réalisation de ses mandats, Contrôle routier Québec s'intéresse de près aux programmes de subvention en matière de recherche. À cet égard, la Société de l'assurance automobile du Québec annonçait, en avril, la conclusion de deux ententes pour le financement d'un Réseau stratégique de recherche et d'innovation en sécurité routière et la mise en œuvre d'un programme de recherche en partenariat en sécurité routière. L'agence a déposé une fiche de projet afin d'y participer lorsque ce projet sera mis sur pied par le secteur.

ORIENTATION 6

Promouvoir une organisation respectueuse et mobilisatrice favorisant la contribution de chacun.

OBJECTIF 6.2 DE LA SOCIÉTÉ

À la fin de l'année 2010, avoir accentué les pratiques de gestion basées sur la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel de la Société.

OBJECTIF 6.2.1 CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009

Élaborer un plan de développement professionnel.

CIBLES CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009	RÉSULTATS CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009
A. Produire un état de situation sur les problématiques liées au développement professionnel.	Embauche d'une ressource experte pour produire un état de situation.
B. Prévoir la relève du personnel de CRQ.	Formation de la 9e cohorte de contrôleurs routiers sur route et de la 3e cohorte de contrôleurs routiers en entreprise.
	Amélioration du programme d'assistance professionnelle (*coaching*).
C. Se doter d'outils pour assurer le transfert d'expertise.	Amorce des travaux.
D. Développer les compétences du personnel de CRQ.	8,14 % de la masse salariale consacrée à la formation.

L'année 2009 a été marquée particulièrement par la fin des travaux au regard de la lecture de l'environnement, du dépôt du diagnostic de l'optimisation des processus, de la tenue de deux forums, soit celui des sergents et des contrôleurs routiers en entreprise, ainsi que des recommandations du sous-CLOT entreprise. À la lumière de cette information, le besoin d'élaborer un plan de développement professionnel, et ce, à tous les paliers, est des plus pertinents. Pour ce faire, une ressource experte en la matière s'est jointe à la Direction stratégique, à la fin de 2009, afin d'entreprendre des travaux pour élaborer un plan de développement de carrière et de cheminement professionnel. Par le fait même, elle aura le mandat de repérer les problématiques sous-jacentes et de déterminer les possibilités de varier ses expériences d'emploi, le tout dans une approche globale et intégrée.

Avec la mise en place d'une 9e cohorte de contrôleurs routiers et d'une 3e cohorte de contrôleurs routiers en entreprise, Contrôle routier Québec a innové quant aux programmes d'accompagnement professionnel (*coaching*) pour le nouveau personnel lié aux opérations. Notons, par exemple, la préparation de deux nouvelles fiches à remplir à la suite des accompagnements, d'un guide pour soutenir les accompagnateurs et d'une présentation, par direction régionale, pour expliquer le rôle et les responsabilités de chacun.

Avec la lecture de l'environnement et la collaboration de l'ensemble du personnel de Contrôle routier Québec, une planification stratégique 2010-2012 a été élaborée et déposée pour approbation en 2009. Ainsi, une orientation mettant en évidence l'importance de maximiser l'implication de chaque membre de l'équipe a été retenue. Cette orientation a pour objectif stratégique de favoriser le perfectionnement et le développement de l'expertise du personnel. L'agence s'engage à mettre en place des moyens pour assurer également le partage des connaissances et de l'expertise. À partir de ces travaux, réalisés en 2009, et de cette nouvelle orientation, l'année 2010 permettra de se munir d'outils pertinents pour assurer le transfert d'expertise.

À la suite de modifications législatives ou pour d'autres motifs, plusieurs formations ont été offertes au cours de l'année 2009, telles que des formations en perfectionnement ou pour mise à niveau. Il faut également souligner la formation de base de 21 aspirants contrôleurs qui se poursuivra jusqu'en février 2010. Quatorze contrôleurs routiers en entreprise ont reçu leur formation de base. De plus, mentionnons que 11 contrôleurs routiers en entreprise déjà en poste ont reçu la formation « Intervention physique - Bâton téléscopique » de l'École nationale de police de Québec. En ce qui a trait à la formation en ligne, deux nouvelles formations ont été ajoutées en cours d'année, ce qui porte à 19 le total de ces formations.

OBJECTIF 6.2.2 CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009

Encourager une culture de la reconnaissance.

CIBLE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009	RÉSULTATS CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 2009
Maintenir actif le comité sur la reconnaissance.	6 rencontres du sous-Clot reconnaissance.
	Série d'activités de reconnaissance dans le cadre du 60e.

Contrôle routier Québec a mis sur pied un comité sur la reconnaissance en vue d'utiliser des moyens dont le but est de continuer à développer une culture de reconnaissance au sein de l'organisation. Le comité s'est réuni à six reprises au cours de 2009. Entre autres activités, il a proposé un plan d'action et en a supervisé la réalisation.

Dans le cadre des 100 ans d'histoire et des 60 ans de spécialisation du contrôle routier, il importe de souligner, pour la première fois dans l'histoire de Contrôle routier Québec, la remise de la médaille de la Gouverneure générale pour services distingués aux agents de la paix ayant accumulé 20 ans de service. De plus, un certificat pour les bâtisseurs du contrôle routier et des mentions honorifiques pour les contrôleurs routiers ayant pris leur retraite avant 1998 ont été remis.

L'organisation de différentes journées portes ouvertes (industrie, siège social et École nationale de police du Québec), en plus de servir à la promotion de la prévention et à la sensibilisation au transport de personnes et de biens, permet aux employés de Contrôle routier Québec de se mettre en valeur : ils sont fiers de représenter l'organisation. Les moyens mis en place pour sensibiliser le personnel à l'importance de la reconnaissance ont continué d'être utilisés tout au cours de l'année.

TRAITEMENT DES PLAINTES

RÉGIES PAR LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES POLICIERS DU QUÉBEC

L'article 519.68 du Code de la sécurité routier et l'article 126 de la Loi sur la police font en sorte que les contrôleurs routiers ainsi que toute personne ayant autorité sur eux sont soumis au Code de déontologie des policiers du Québec. Ainsi, toute personne qui se croit lésée dans ses droits ou qui estime avoir été traitée incorrectement ou injustement peut adresser une plainte au Commissaire à la déontologie policière. Le dépôt d'une plainte a pour effet d'enclencher une série d'étapes : vérification de la recevabilité, conciliation, enquête, audition, etc., jusqu'au règlement de la plainte.

Au cours de l'année 2009, 12 plaintes ont été portées en déontologie à la suite de l'attitude de contrôleurs routiers. Cependant, sur ces 12 plaintes, six plaignants n'ont pas donné suite[51] auprès du Commissaire et une plainte a été retirée par le plaignant. Pour les cinq plaintes retenues et traitées par le commissaire, l'une a été réglée en conciliation et les quatre autres sont en cours de traitement.

TABLEAU 1

État des plaintes relatives à la déontologie pour l'année 2009
Contrôle routier Québec

État du dossier	2009	2008	2007
Dossiers refusés par le Commissaire à la déontologie policière	0	1	1
Désistement du plaignant	1	0	1
Dossiers réglés en conciliation	1	1	2
Dossiers en traitement auprès du Commissaire à la déontologie policière	4	1	0
Total des plaignants référés au Commissaire à la déontologie policière	6	3	4

51. Le plaignant a le droit de porter plainte en matière de déontologie pendant une période d'un an à compter de la date de l'événement. Cette plainte doit être formulée par écrit au Commissaire à la déontologie policière.

GESTION DES PERSONNES

En 2009, l'effectif autorisé de l'agence était de 426,3 équivalents temps complet (ETC)[52]. L'effectif utilisé n'a été que de 419,49 ETC, soit 396,18 ETC réguliers et 23,31 ETC occasionnels.

Le tableau 2 présente la répartition des 419,49 ETC utilisés par catégorie d'emploi et par direction régionale durant l'année 2009. Les ETC étudiants sont exclus des données présentées dans le tableau.

En 2009, nous constatons, à la lumière de l'information présentée dans le tableau ci-dessous, que le nombre d'ETC contrôleurs routiers sur route a diminué de 3,04 ETC comparativement à l'année 2008. Cette variation résulte, en majeure partie, des départs à la retraite de contrôleurs routiers et de l'embauche tardive de nouveaux aspirants contrôleurs routiers pour le début d'une formation de 21 semaines à l'École nationale de police du Québec.

52. ETC : unité de mesure utilisée pour calculer l'effectif gouvernemental et correspondant, sur une base annuelle, à une durée normale de travail.

TABLEAU 2

Répartition de l'effectif utilisé de Contrôle routier Québec par catégorie d'emploi et par région en équivalents temps complet (ETC)

	Contrôleurs routiers sur route	Contrôleurs routiers en vérification mécanique	Contrôleurs routiers en entreprise	Personnel de soutien opérationnel	Personnel de soutien administratif	Cadres	Total
Direction régionale de Québec et de l'Est-du-Québec				2,68	1,00	1,00	4,68
Service CR – Bas-Saint-Laurent-Est, Gaspésie	10,70		1,00	2,88		1,00	15,58
Service CR – Bas-Saint-Laurent-Ouest	7,81		0,81	1,00		1,00	10,62
Service CR – Saguenay–Lac Saint-Jean	12,49		1,98	4,62		1,00	20,09
Service CR – Côte-Nord	5,19			0,86		1,00	7,05
Service CR – Québec	19,74		1,00	2,00		1,00	23,74
Service CR – Chaudière-Appalaches	21,12		2,50	1,70		0,73	26,05
Total partiel région de Québec et de l'Est-du-Québec	**77,05**	**0,00**	**7,29**	**15,74**	**1,00**	**6,73**	**107,81**
Direction régionale du Centre-du-Québec et périphéries				1,92	1,00	1,00	3,92
Service CR – Mauricie–Centre-du-Québec	17,12		0,98	2,00		1,00	21,10
Service CR – Estrie	16,40		2,05	1,98		1,00	21,43
Service CR – Outaouais	15,03		0,92	1,94		0,08	17,97
Service CR – Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec	15,13		1,90	4,65		0,99	22,67
Service CR – Saint-Bruno	31,46		2,00	3,30		0,91	37,67
Total partiel région du Centre-du-Québec et périphéries	**95,14**	**0,00**	**7,85**	**15,79**	**1,00**	**4,98**	**124,76**
Direction régionale du Grand-Montréal				4,00	1,31	1,00	6,31
Service CR – Montréal-Est, Laval-Est, Lanaudière	24,23		2,99	3,73		1,00	31,95
Service CR – Montréal-Ouest, Laval-Ouest, Laurentides	27,27		3,68	3,60		1,00	35,55
Service CR – Saint-Jean	28,92		1,08	2,92		0,99	33,91
Total partiel région du Grand-Montréal	**80,42**	**0,00**	**7,75**	**14,25**	**1,31**	**3,99**	**107,72**
TOTAL des directions régionales	252,61	0,00	22,89	45,78	3,31	15,70	340,29
Siège social	0,20	4,51		32,24	36,47	5,78	79,20
TOTAL 2009	**252,81**	**4,51**	**22,89**	**78,02**	**39,78**	**21,48**	**419,49**
TOTAL 2008	255,85	5,40	23,53	80,23	39,35	21,01	425,37
TOTAL 2007	269,63	8,32	14,34	82,60	38,37	24,30	437,55
TOTAL 2006	257,44	18,02	18,69	75,05	39,06	25,00	433,26

GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Comparativement à l'année 2008, les revenus et les dépenses relatifs au mandat de Contrôle routier Québec ont augmenté, en 2009, de 6 % (soit 3,9 M$). Les principales variations se situent dans les services administratifs et opérationnels, lesquelles résultent, en majeure partie, du projet d'investissement, d'une part, et de celui de la rémunération des mandataires, d'autre part, qui a occasionné un débours de 1,4 M$ résultant du règlement d'un litige au cours de l'année 2009. Les dépenses sont évaluées selon une formule basée sur la gestion par activité et elles incluent la quote-part des coûts des unités de soutien de la Société de l'assurance automobile du Québec attribuée à son mandat de contrôle routier. Le tableau 3 présente les revenus et les dépenses de l'agence pour l'exercice terminé le 31 décembre 2009.

Rappelons que l'agence Contrôle routier Québec est financée principalement par une contribution du gouvernement du Québec, qui découle d'une entente entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère des Finances du Québec[53]. Cette contribution équivaut aux dépenses relatives au mandat de contrôle routier de la Société moins les autres revenus, jusqu'à la somme maximale prévue par l'entente.

TABLEAU 3

Produits et charges pour l'exercice terminé le 31 décembre 2009
(en milliers de dollars)

	2009	2008
PRODUITS		
Contribution du gouvernement du Québec	63 200	58 758
Autres produits	1 855	2 344
TOTAL	**65 055**	**61 102**
CHARGES		
Traitements et charges sociales	37 964	37 032
Frais de déplacement	1 389	1 403
Services administratifs et professionnels	3 758	2 506
Frais de communication	1 844	2 145
Information et publicité	800	324
Mobilier, agencement et équipement	382	337
Frais d'entretien	2 682	3 115
Intérêts	227	979
Loyers, taxes et électricité	2 616	2 341
Matériel informatique et bureautique	471	425
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	2 685	2 387
Impression, fournitures et autres charges	2 077	1 648
Amortissement des immobilisations	6 167	5 612
Rémunération des mandataires	1 380	–
Loyer du siège social	802	848
Remboursement de frais d'administration par des tiers	(189)	–
TOTAL	**65 055**	**61 102**
Plafond fixé dans l'entente	**71 369**	**69 930**
Excédent	**6 314**	**8 828**

53. Entente conclue en vertu de l'article 648 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2).

LEXIQUE

Avis de vérification d'un véhicule routier

L'*avis de vérification d'un véhicule routier (AVVR)* est un avis prescrivant un délai de 48 heures pour que le propriétaire soumette son véhicule à une vérification mécanique lorsqu'un contrôleur routier a des motifs de croire que le véhicule en question a été modifié (dans le sens de l'article 214 du Code de la sécurité routière) ou qu'il présente un danger. Cet avis est également utilisé pour obliger un propriétaire à soumettre son véhicule à une vérification photométrique des vitres situées de chaque côté du poste de conduite.

Bulletin d'information

Le *Bulletin d'information* a pour but d'apporter des précisions quant aux procédures à suivre pour vérifier les composantes des véhicules soumis au Programme de vérification mécanique obligatoire (PVMO).

Bulletin technique

Le *Bulletin technique* a pour but d'informer les détenteurs du *Guide du mandataire* de l'entrée en vigueur d'une nouvelle politique ou d'une nouvelle norme relativement à la mise en œuvre du Programme de vérification mécanique obligatoire (PVMO). Un bulletin technique est également émis lorsqu'il y a une modification ou pour apporter des précisions quant à l'interprétation à donner aux normes ou aux politiques en vigueur.

Certificat de reconnaissance du Programme d'entretien préventif

Le *certificat de reconnaissance du Programme d'entretien préventif* (PEP) confirme qu'une entreprise propriétaire de véhicules routiers répond aux normes du Programme d'entretien préventif. Ce certificat est délivré à la suite d'une évaluation effectuée en entreprise par le Service de la vérification mécanique et du soutien aux mandataires.

Certificat de vérification mécanique

Le *certificat de vérification mécanique (CVM)* est rédigé par le contrôleur routier sur route ou par le contrôleur routier en entreprise lorsqu'il constate, à l'occasion d'une vérification sur route ou en entreprise, des défectuosités majeures ou mineures selon le Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers ou par la personne désignée par la Société à l'occasion d'une inspection pour obtenir un certificat reconnaissant le programme d'entretien préventif de l'entreprise. Les CVM sont également délivrés par des mandataires de la Société à la suite d'une vérification mécanique effectuée conformément au Programme de vérification mécanique obligatoire.

Certificat d'immatriculation temporaire

Le *certificat d'immatriculation temporaire* autorise la mise en circulation d'un véhicule routier sur un chemin public pour une période déterminée. Il est habituellement délivré par la Société ou par l'un de ses mandataires. Les contrôleurs routiers peuvent délivrer un tel certificat au propriétaire d'un véhicule routier immatriculé à l'extérieur du Québec et dont l'immatriculation n'est pas conforme aux dispositions d'une entente de réciprocité entre le Québec et une autre administration.

Certificat restreint

Le *certificat restreint* est délivré par les contrôleurs routiers en vertu de la Loi concernant la taxe sur les carburants. Il est remis à une personne qui effectue un déplacement interprovincial ou international de personnes ou de biens sans être titulaire d'un permis de l'International Fuel Tax Agreement (IFTA) ou qui n'a pas de certificat de voyage occasionnel.

Commercial Vehicle Safety Alliance

La *Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA)* est une institution qui prescrit une méthode d'inspection rigoureuse des véhicules lourds adoptée par l'ensemble des administrations nord-américaines.

Conformité d'un mouvement de transport

La *conformité d'un mouvement de transport* est constatée lorsque l'ensemble des mesures prises au cours du contrôle sur route a permis de s'assurer que le mouvement de transport peut se poursuivre dans le respect des lois et des règlements.

Constat d'infraction

Le *constat d'infraction* est remis en main propre par le contrôleur routier à un contrevenant ou à son représentant pour lui signifier que des infractions ont été constatées et que des poursuites sont intentées. Les infractions peuvent se rapporter au Code de la sécurité routière, à la Loi sur les transports, à la Loi concernant la taxe sur les carburants, à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, à la Loi concernant les services de transport par taxi ou à la Loi sur les transports routiers (Canada).

Guide de l'entreprise PEP

Le *Guide de l'entreprise PEP* s'adresse à tout propriétaire ou à tout locataire à long terme (un an ou plus) d'un ou de plusieurs véhicules immatriculés au Québec et soumis à la vérification mécanique périodique obligatoire du Québec qui désire faire reconnaître son programme d'entretien préventif. Ce guide décrit les exigences relatives au PEP ainsi que les modalités d'application qui permettent de faire reconnaître le programme d'entretien préventif.

Guide du mandataire

Le *Guide du mandataire* est conçu pour aider le mandataire à assumer adéquatement les obligations que la Société de l'assurance automobile du Québec lui confie dans le mandat de vérification mécanique et photométrique des véhicules routiers.

Ce guide contient les procédures que le mandataire doit suivre pour remplir les obligations décrites dans le cahier des charges ainsi que dans le contrat que le mandataire a signé avec la Société.

Mandataire en vérification mécanique

Le *mandataire en vérification mécanique* est accrédité par la Société pour effectuer, contre rémunération, la vérification mécanique des véhicules que visent les dispositions législatives et réglementaires et pour confirmer la conformité d'un véhicule à la suite de la délivrance d'un certificat de vérification mécanique indiquant une défectuosité mineure ou majeure.

Mandat en vérification mécanique

Le *mandat en vérification mécanique* est un contrat qui lie la Société et un mandataire. Deux types de contrat existent : l'un est relatif aux véhicules lourds (plus de 3 000 kg); l'autre, aux véhicules légers (3 000 kg ou moins). Un contrat peut être assorti d'une ou de plusieurs annexes permettant au mandataire d'exploiter une unité mobile ou d'offrir des services d'expertise technique pour le compte de la Société.

Mouvement de transport

Le *mouvement de transport* se définit comme le déplacement d'un véhicule, ou d'un ensemble de véhicules transportant des personnes ou des biens entre son point de départ et sa destination.

Rapport d'infraction général

Le *Rapport d'infraction général* est rédigé et transmis au ministère visé (ministère de la Justice du Québec, ministère des Transports du Québec, ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs du Québec ou Revenu Québec) pour qu'il intente des poursuites contre le contrevenant. Ce type de rapport est produit systématiquement par les contrôleurs routiers en entreprise lorsqu'ils constatent une infraction et, à l'occasion, par les contrôleurs routiers sur route s'ils constatent qu'une infraction a été commise et qu'aucun constat d'infraction ne peut être remis, immédiatement, au défendeur ou à son représentant. Lorsque ce rapport est remis en entreprise, il est appelé *rapport d'infraction général en entreprise (RIGE)*.

Rapport d'inspection en entreprise

Le *Rapport d'inspection en entreprise (RIE)* est remis, à la suite d'une inspection, à une personne responsable de l'entreprise. Il contient un résumé des principales observations et lacunes constatées et, le cas échéant, des recommandations pour les corriger.

Rapport d'intervention sur route

Le *Rapport d'intervention sur route (RIR)* est un document qui vise à informer, par écrit, les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds de l'ensemble des vérifications, conformes ou non, effectuées par des contrôleurs routiers pendant une intervention.

SAAQ-Clic

Les services *SAAQ-Clic* offerts sur inforoute par la Société de l'assurance automobile du Québec sont principalement destinés aux mandataires en vérification mécanique. Ils concernent le traitement des certificats de vérification mécanique (CVM) délivrés et les services qui leur sont rattachés. À la suite d'une vérification mécanique, le mandataire doit consigner l'état du véhicule dans un rapport de vérification mécanique. Le formulaire électronique prévu à cette fin est aussitôt transmis à la Société par inforoute.

Sommaire d'inspection

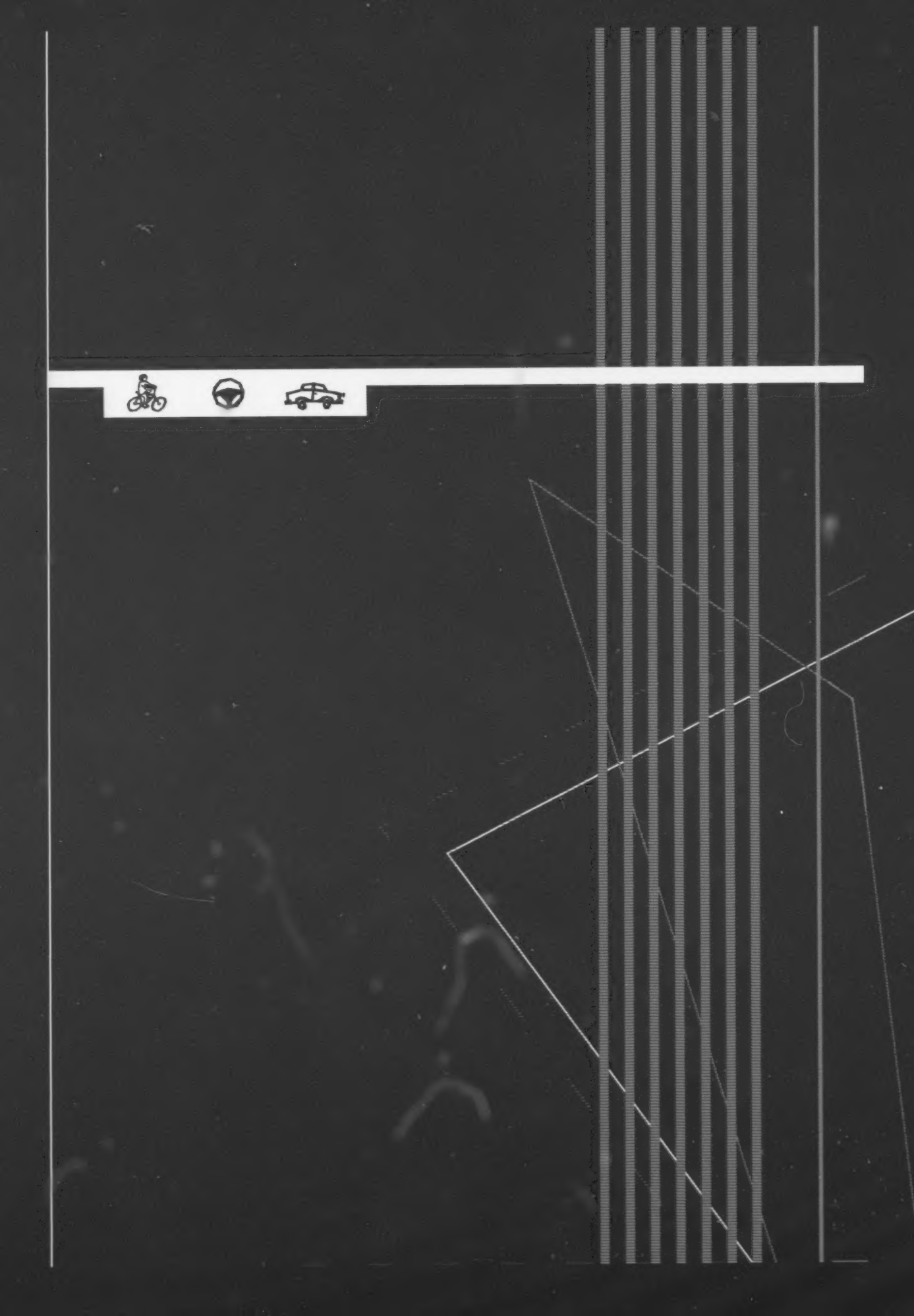
Le *sommaire d'inspection* est rédigé par les contrôleurs routiers en entreprise à la suite d'une inspection. Le déroulement, les résultats de l'inspection et, le cas échéant, les infractions constatées et les recommandations du contrôleur y sont décrits.

Transport de biens

Le *transport de biens* a trait à tout type de transport de biens, de marchandises ou d'équipement. Sont également inclus dans cette catégorie les véhicules-outils qui circulent sur le réseau routier.

Transport de personnes

Le *transport de personnes* inclut le transport par autobus ou par minibus, le transport par taxi ou par limousine et le transport scolaire effectué avec un véhicule routier qui circule sur le réseau routier.



ANNEXE 1
LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ 189

ANNEXE 2
CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC 192

LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS

APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ

La présente annexe contient la liste des lois et des règlements qui sont appliqués, en tout ou en partie, par la Société.

LOIS DU QUÉBEC

Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011)

Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec[54]

Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec[54]

Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25)

Règlement d'application de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.0.01)

Règlement sur les atteintes permanentes (A-25, r.0.1)

Règlement sur l'attestation de solvabilité exigée en vertu de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.1)

Règlement sur les contributions d'assurance (A-25, r.1.2)

Convention d'indemnisation directe pour le règlement des sinistres automobiles (A-25, r.2.4)

Règlement sur la définition de certains mots ou expressions aux fins de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.3)

Règlement sur les délais de transmission des rapports médicaux aux fins de l'assurance automobile (A-25, r.4)

Règlement sur la détermination des revenus et des emplois et sur le versement de l'indemnité visée à l'article 83.30 de la Loi (A-25, r.4.2)

Règlement sur les exemptions relatives à l'obligation d'être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité (A-25, r.5.2)

Règlement sur l'indemnisation prévue au chapitre II du titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.5.2.1)

Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire (A-25, r.5.4)

Règlement sur certaines indemnités forfaitaires mentionnées à l'article 44 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.6)

Règlement sur les indemnités payables en vertu du titre II de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.7.1)

Règlement sur le paiement en un versement unique d'une indemnité de remplacement du revenu (A-25, r.7.1.1)

Règles de preuve et de procédure applicables aux affaires pour lesquelles la Société de l'assurance automobile a compétence (A-25, r.9)

Règlement sur le remboursement de certains frais (A-25, r.9.2)

Règlement sur le revenu (A-25, r.11)

Règlement sur le traitement de demandes d'indemnité et de révision et sur le recouvrement des dettes dues à la Société de l'assurance automobile du Québec (A-25, r.14)

Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2)

Arrêté du ministre des Transports du 22 mai 1990 concernant l'approbation des balances (C-24.2, r.0.001)

Règlement sur les casques protecteurs (C-24.2, r.0.03)

Règlement sur les commerçants et les recycleurs (C-24.2, r.0.1)

Règlement sur les conditions d'accès à la conduite d'un véhicule routier relatives à la santé des conducteurs (C-24.2, r.0.1.0001)

Règlement sur une entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et The National Police Agency de la République de Corée (C-24.2, r.0.1.1.01)

Règlement donnant effet à l'Entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Confédération suisse (C-24.2, r.0.1.1.02)

Règlement sur une entente de réciprocité entre le Québec et l'État de New York concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.2)

54. Règlement interne de la Société, non publié dans la Gazette officielle du Québec.

Règlement sur une entente de réciprocité sous forme d'échange de lettres entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Japon concernant l'échange des permis de conduire (C-24.2, r.0.1.2.01)

Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et la Driver and Vehicle Licensing Agency (C-24.2, r.0.1.2.02)

Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de New York en matière de vérification mécanique des autobus (C-24.2, r.0.1.2.1)

Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État du Maine concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.2.2)

Règlement sur une entente entre le ministère de la Défense nationale du Canada et le ministère des Transports du Québec concernant les permis de conduire et certaines infractions criminelles aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.3)

Règlement sur une entente entre le Québec et la province de l'Ontario concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.4)

Entente canadienne sur les permis de conduire et les infractions aux règles de la sécurité routière (Décret 866-2005, 2005, G.O.2, 5907)

Règlement donnant effet à l'Entente visant l'échange des permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume de Belgique (C-24.2, r.0.1.4.1)

Règlement sur les ententes de réciprocité entre le gouvernement du Québec et les provinces, les territoires canadiens et certains États américains en matière d'immatriculation des véhicules de commerce (C-24.2, r.0.1.5)

Règlement sur les exemptions de l'application du titre VIII.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.0.1.5.1)

Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis (C-24.2, r.0.1.7)

Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués (C-24.2, r.1.001)

Règlement sur les heures de conduite et de repos des conducteurs de véhicules lourds (C-24.2, r.1.002)

Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers (C-24.2, r.1.01.1)

Arrêté ministériel concernant l'installation d'un support à bicyclettes à l'avant des autobus et des minibus (C-24.2, r.1.01.1.1)

Règlement sur les normes d'arrimage (C-24.2, r.1.01.2)

Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers (C-24.2, r.1.02)

Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (C-24.2, r.1.03)

Règlement sur les permis (C-24.2, r.3.1.1)

Règlement sur le permis spécial de circulation (C-24.2, r.3.2)

Règlement sur les points d'inaptitude (C-24.2, r.4.002)

Règlement sur le rapport d'accident (C-24.2, r.4.02.1)

Règlement sur la signalisation routière (C-24.2, r.4.1.2)

Tarif pour l'application de l'article 194 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.4.1.4)

Règlement sur le transport des matières dangereuses (C-24.2, r.4.2.1)

Règlement sur l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers (C-24.2, r.4.3)

Arrêté ministériel concernant le Projet-pilote sur l'utilisation des motocyclettes à 3 roues (C-24.2, r.4.4)

Règlement sur l'utilisation des pneus conçus spécifiquement pour la conduite hivernale (C-24.2, r.4.4.1)

Arrêté ministériel concernant le Projet-pilote relatif aux véhicules à basse vitesse de marques Nemo et Zenn (C-24.2, r.4.5)

Règlement sur les véhicules d'urgence, les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants et les cyclomoteurs pour personnes handicapées (C-24.2, r.5)

Arrêté ministériel concernant les véhicules lourds dont le limiteur de vitesse doit être activé et réglé à une vitesse maximale de 105 km/h (C-24.2, r.5.001)

Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées (C-24.2, r.5.01)

Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (C-24.2, r.7)

Règlement sur l'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République française (C-24.1, r.4.2)

Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier (C-24.1, r.16.1)

Code de procédure pénale (L.R.Q., c. C-25.1)

Loi sur la qualité de l'environnement (L.R.Q., c. Q-2)

Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds (Q-2, r.15.3)

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3)

Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (P-30.3, r.1)

Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01)

Règlement sur les services de transport par taxi (S-6.01, r.2)

Loi sur la taxe de vente du Québec (L.R.Q., c. T-0.1)

Règlement sur la taxe de vente du Québec (T-0.1, r.1)

Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., c. T-1)

Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants (T-1, r.1)

Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12)

Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises » (T-12, r.5.01)

Règlement sur les exigences applicables aux connaissements (T-12, r.5.1)

Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services (T-12, r.6.001)

Règlement sur la formation des conducteurs d'autobus et de minibus affectés au transport des écoliers (T-12, r.6.01)

Règlement sur la location des autobus (T-12, r.10.1)

Règlement sur le transport par autobus (T-12, r.21.2)

Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves (T-12, r.24.2)

Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec (Décret 927-2001 du 9 août 2001)

LOIS DU CANADA

Loi sur les transports routiers (L.R.C., 1985, c. 29, 3e supp.)

Code criminel (L.R.C., 1985, c. C-46)

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

DES ADMINISTRATEURS ET DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC[55]

PRÉAMBULE

La Société a pour mission de protéger et d'assurer les personnes contre les risques liés à l'usage de la route.

En sa qualité de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec, elle indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation, elle mène des activités de promotion de la sécurité routière et de prévention, et elle fixe et perçoit les contributions d'assurance.

Elle gère également le droit d'accès au réseau routier et perçoit les droits qui y sont afférents. Enfin, elle surveille et contrôle le transport routier des personnes et des biens.

La Société souhaite être reconnue pour le leadership qu'elle exerce en vue de rendre la circulation sur les routes du Québec la plus sécuritaire au monde, pour son excellence en tant qu'assureur de dommages corporels et pour sa performance comme organisation publique au service des usagers de la route. Elle vise ainsi à ce que les Québécois circulent sur un réseau routier des plus sécuritaires et continuent de bénéficier, à un coût relativement modeste, d'un régime public d'assurance automobile réputé.

La Société recherche la meilleure performance possible dans l'exécution de tous ses mandats. Agissant comme chef de file en matière de sécurité routière, elle souhaite rallier ses partenaires et obtenir le concours des usagers de la route en vue de faire du bilan des victimes de la route au Québec l'un des meilleurs au monde. En tant qu'assureur public de dommages corporels, elle aspire à l'excellence et fait en sorte que les personnes accidentées soient traitées avec respect et reçoivent les indemnités et services prévus par la couverture d'assurance.

À ces fins et afin de préserver et de renforcer la confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de la Société tout en favorisant l'efficacité, la transparence et l'imputabilité des composantes de sa direction, les membres du conseil d'administration adoptent le code d'éthique et de déontologie qui suit.

55. Le nouveau Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société a été adopté en février 2009 et est entré en vigueur le 1er mars 2009. Le lecteur pourra y avoir accès en consultant le site Internet de la Société.

SECTION 1

DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES

1.1 Définitions

«Administrateur» : désigne tout membre du conseil d'administration de la Société, y compris le président et chef de la direction.

«Contrat» : comprend un projet de contrat.

«Dirigeant» : désigne les vice-présidents nommés au sein de la Société par le conseil d'administration.

«Entreprise» : désigne toute forme d'unité économique de production de biens ou de services ou toute autre affaire à caractère commercial, industriel ou financier, ou association.

1.2 Champs d'application

Le présent code s'applique aux administrateurs et aux dirigeants de la Société dans la mesure qui y est prévue.

1.3 Interprétation

Le présent code n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes d'éthique et des règles de déontologie énoncés dans les lois et règlements qui s'appliquent aux administrateurs et aux dirigeants, notamment le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (R.R.Q., c. M-30, r.0.1).

En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

En cas de doute, l'administrateur ou le dirigeant doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.

Dans le présent code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste ou l'incitation à le poser.

SECTION 2

PRINCIPES D'ÉTHIQUE

2.1 Bonne gouvernance

L'administrateur assure la bonne gouvernance de la Société dans une optique visant l'efficacité, la transparence et la responsabilité.

En particulier, dans le cadre de la mission de la Société à titre de fiduciaire, l'administrateur veille également à préserver son indépendance de façon à assurer la pleine administration et la conservation du patrimoine distinct du Fonds d'assurance automobile du Québec, ci-après nommé «le Fonds», et à le faire fructifier, à l'accroître et à en réaliser l'affectation.

2.2 Mission, vision, valeurs

L'administrateur ou le dirigeant contribue, dans le cadre de ses fonctions, à la réalisation de la mission et de la vision de la Société ainsi qu'à sa bonne administration.

À cet égard, il fait preuve de leadership, notamment dans la promotion et la mise en œuvre des valeurs organisationnelles de la Société que sont la rigueur, la cohérence et le respect.

Ces valeurs lui servent de repères, notamment dans ses relations avec les citoyens, le personnel et les partenaires de la Société ainsi que dans les opérations d'acquisition de biens et de services.

2.3 Culture éthique

L'administrateur ou le dirigeant favorise l'implantation d'une culture organisationnelle où le respect de l'éthique est reconnu et valorisé.

En particulier, l'administrateur ou le dirigeant encourage la transparence et le respect de l'éthique auprès des personnes qui communiquent avec lui dans le cadre d'activités de lobbyisme.

SECTION 3

RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

3.1 Devoirs généraux

L'administrateur ou le dirigeant doit, dans le respect du droit et dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, agir dans l'intérêt de la Société et, le cas échéant, dans le meilleur intérêt des buts poursuivis par le Fonds.

Il doit agir avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité et équité, et faire preuve d'assiduité.

Dans l'exécution de ses fonctions, il fait bénéficier ses collègues et la Société des connaissances et aptitudes qu'il a acquises au cours de sa carrière.

Il doit, de plus, organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

SOUS-SECTION 1

DISCRÉTION ET RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

3.1.1 Discrétion

L'administrateur ou le dirigeant est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Il doit adopter une attitude de retenue dans ses conversations notamment afin de ne pas favoriser une partie au détriment d'une autre dans les liens professionnels qu'elle a ou pourrait avoir avec la Société.

3.1.2 Respect de la confidentialité

L'administrateur ou le dirigeant assure et préserve à tout moment la confidentialité des informations qu'il obtient dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Il doit veiller à la destruction sécuritaire de tout document confidentiel lorsque ce dernier n'est plus nécessaire à l'exécution de son mandat.

SOUS-SECTION 2

LOYAUTÉ ET INTÉGRITÉ

3.2.1 Exclusivité des fonctions

Le président et chef de la direction ou le dirigeant exerce ses fonctions de façon exclusive, sauf si le gouvernement ou, le cas échéant, le conseil d'administration le nomme ou le désigne à d'autres fonctions.

Il peut cependant, avec l'autorisation du président du conseil, exercer des activités didactiques rémunérées de même que des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

3.2.2 Organisme sans but lucratif

Un administrateur ou un dirigeant de la Société ne peut siéger comme membre du conseil d'administration d'un organisme sans but lucratif subventionné par la Société.

3.2.3 Efficacité des fonctions

Le président et chef de la direction ou le dirigeant doit éviter d'occuper des fonctions ou d'être lié par des engagements qui l'empêchent de consacrer à sa fonction le temps et l'attention que requiert l'exercice normal de celle-ci.

Les autres administrateurs doivent consacrer à leur fonction le temps et l'attention raisonnablement requis qui, dans les circonstances, assurent leur participation efficace aux travaux du conseil et de ses comités, le cas échéant.

Le président du conseil, le président et chef de la direction ou le dirigeant qui veut se présenter à une charge publique élective se réfère aux articles 20 à 26 du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

3.2.4 Neutralité politique

Les décisions d'un administrateur ou d'un dirigeant, prises dans l'exercice de ses fonctions, doivent être indépendantes de toute considération politique partisane.

3.2.5 Devoir de réserve

Le président du conseil d'administration, le président et chef de la direction ou tout dirigeant doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

3.2.6 Respect de l'organisation

L'administrateur ou le dirigeant doit éviter tout comportement incompatible avec les exigences de ses fonctions et, en particulier, qui serait susceptible de discréditer la Société, de porter atteinte à sa crédibilité ou à sa réputation ou de compromettre la confiance des citoyens et de ses partenaires.

3.2.7 Avantage

L'administrateur ou le dirigeant ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter, pour lui-même ou pour un tiers, une faveur ou un avantage indus.

Il ne peut notamment accepter ni solliciter, de la part d'une personne ou d'une entreprise faisant affaire avec la Société ou agissant au nom ou au bénéfice d'une telle personne ou entreprise, aucun avantage destiné à l'influencer dans l'exercice de ses fonctions ou à générer des expectatives en ce sens.

En tout temps, il doit préserver son objectivité, son impartialité et sa crédibilité à titre d'administrateur ou de dirigeant.

3.2.8 Cadeau, avantage, marque d'hospitalité

L'administrateur ou le dirigeant ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage ou d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

3.2.9 Utilisation des biens de la Société

L'administrateur ou le dirigeant ne peut confondre les biens de la Société ou du Fonds avec ses biens personnels et il ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

3.2.10 Utilisation de l'information

L'administrateur ou le dirigeant n'utilise pas à son profit personnel ni au profit personnel d'un tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

3.2.11 Non-ingérence

L'administrateur s'abstient d'utiliser son statut d'administrateur pour tenter d'influencer la décision d'un fonctionnaire dans un dossier dont celui-ci assume la responsabilité.

3.2.12 Après-mandat – avantages indus

Après avoir quitté ses fonctions, l'administrateur ou le dirigeant doit s'abstenir de tirer indûment des avantages de ses fonctions antérieures au sein de la Société.

3.2.13 Après-mandat – activités interdites

Après avoir quitté ses fonctions, l'administrateur ou le dirigeant ne peut, dans l'année qui suit, agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à toute autre opération à laquelle la Société est partie ou sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Réciproquement, aucun administrateur ou dirigeant en exercice ne peut, dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, traiter avec un ancien administrateur ou dirigeant.

3.2.14 Après-mandat – confidentialité

L'ex-administrateur ou dirigeant demeure soumis aux obligations de discrétion et de confidentialité suivantes :

a) il ne doit divulguer aucune information confidentielle obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses anciennes fonctions et;

b) il ne doit donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Société, un autre organisme, une entreprise ou un tiers avec lequel il a eu des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la date de cessation de ses fonctions.

3.2.15 Rémunération

Pour les règles concernant sa rémunération et ses allocations ou indemnités de départ, l'administrateur ou le dirigeant se réfère aux articles 27 à 33 du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

SOUS-SECTION 3

IMPARTIALITÉ

3.3.1 Impartialité

L'administrateur ou le dirigeant prend les décisions inhérentes à ses fonctions avec objectivité et indépendance.

Il ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'un tiers.

Il évite de se laisser influencer par des offres d'emploi.

3.3.2 Conflit d'intérêts – obligation de prévention

L'administrateur ou le dirigeant doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Il doit éviter de se placer dans toute situation pouvant jeter un doute raisonnable sur sa capacité de s'acquitter de ses devoirs avec une loyauté sans partage.

Est une situation de conflit d'intérêts toute situation dans laquelle l'administrateur ou le dirigeant a un intérêt personnel, pécuniaire ou moral suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de la Société ou du Fonds. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de la Société ou du Fonds. Le risque que cela se produise est suffisant.

3.3.3 Conflit d'intérêts – interdiction

Le président et chef de la direction ou le dirigeant ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société ou du Fonds.

Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence. Dans l'intervalle, les articles 3.3.4, 3.3.6 et 3.3.7 s'appliquent.

Tout autre administrateur ayant un tel intérêt doit, sous peine de révocation, se conformer aux dispositions des articles 3.3.4 et 3.3.6.

3.3.4 Conflit d'intérêts – divulgation des intérêts et abstention

L'administrateur ou le dirigeant doit divulguer par écrit au président du conseil tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association et qui serait susceptible de le placer en conflit d'intérêts. Il en est ainsi, notamment, dans les cas suivants :

a) lorsqu'il est partie à un contrat avec la Société ou le Fonds;

b) lorsqu'il a un intérêt direct ou indirect avec une entreprise partie à un contrat avec la Société ou le Fonds;

c) lorsqu'il est administrateur, dirigeant ou employé de cette entreprise.

Tout administrateur doit également divulguer au président du conseil d'administration tout autre intérêt direct ou indirect qu'il a dans une question considérée par le conseil.

Toutefois, lorsque l'administrateur en cause est le président du conseil d'administration, la divulgation doit être faite au secrétaire du conseil d'administration.

Tient lieu de divulgation écrite la divulgation orale de l'administrateur qui est consignée au procès-verbal des délibérations du conseil.

L'administrateur ou dirigeant doit s'abstenir de participer à toute délibération ou vote sur une question liée à cet intérêt et ne doit tenter en aucune façon d'influencer la décision s'y rapportant.

Il doit se retirer de la réunion pour la durée des délibérations et du vote sur cette question.

3.3.5 Conflit d'intérêts – exception – conditions de travail générales

Les articles 3.3.2 et 3.3.3 n'empêchent pas un administrateur ou un dirigeant de se prononcer sur des mesures d'application générale ayant trait aux conditions de travail au sein de la Société et par lesquelles il serait aussi visé.

3.3.6 Conflit d'intérêts – délai de divulgation

La divulgation visée à l'article 3.3.4 se fait dès que possible après la survenance du fait qui risque de mettre l'administrateur ou le dirigeant en conflit d'intérêts, à savoir, selon la première éventualité :

a) dès qu'il apprend que le sujet est inscrit à l'ordre du jour d'une réunion du conseil, d'un comité ou d'une autre réunion à laquelle il est convoqué;

b) dès qu'il a connaissance d'un contrat visé qui, dans le cadre des activités normales de la Société, ne requiert pas l'approbation des administrateurs ni l'approbation du dirigeant;

c) dès qu'il a acquis un intérêt après la conclusion du contrat ou la décision concernés;

d) dès qu'il est devenu administrateur ou dirigeant après la conclusion du contrat ou la décision concernés.

3.3.7 Divulgation de droits contre la Société

L'administrateur ou le dirigeant doit dénoncer par écrit au président du conseil les droits qu'il peut faire valoir contre la Société ou le Fonds, en indiquant leur nature et leur valeur, dès la naissance de ces droits ou dès qu'il en a connaissance.

3.3.8 Déclaration annuelle d'intérêts

L'administrateur ou le dirigeant doit remettre au président du conseil, dans les 60 jours suivant sa nomination et le 31 janvier de chaque année où il demeure en fonction, une déclaration d'intérêts rédigée dans la forme prévue. Cette déclaration contient les informations suivantes :

a) le nom des entreprises dans lesquelles il détient, directement ou indirectement, des valeurs mobilières, parts sociales incluses, ou d'autres biens, en précisant la nature et la quantité, exprimée en nombre et en proportion, des valeurs mobilières détenues ainsi que la valeur des autres biens;

b) le nom des entreprises dans lesquelles il exerce des fonctions ou dans lesquelles il a un intérêt significatif direct ou indirect sous forme de créance, droit, priorité, hypothèque ou avantage financier ou commercial;

c) le nom des associations dont il est membre ou dans lesquelles il exerce des fonctions en précisant ses fonctions, le cas échéant, ainsi que les objets visés par cette association.

L'administrateur ou le dirigeant qui n'a aucun des intérêts ci-dessus remplit une déclaration à ce sujet et la remet au président du conseil.

L'administrateur ou le dirigeant doit également produire une telle déclaration dans les 30 jours suivant la survenance d'un changement significatif à son contenu.

Les entreprises et associations visées au présent article sont celles dont le domaine d'activité est lié à ceux de la Société ou à l'administration du Fonds, notamment :

a) les services aux personnes accidentées fournis en vertu de la Loi sur l'assurance automobile, y compris la réadaptation;

b) les services aux usagers de la route, y compris les services concernant le permis de conduire, l'immatriculation et les licences de commerçants ou de recycleurs;

c) les services en matière de sécurité routière, y compris les normes de sécurité des véhicules routiers servant au transport de personnes et de marchandises, les services de vérification mécanique, le contrôle routier sur route et en entreprise et les activités de promotion de la sécurité routière et de sensibilisation à la sécurité routière;

d) les activités de la Société touchant ses ressources matérielles et immobilières et les technologies de l'information.

3.3.9 Déclarations – traitement confidentiel

Le président du conseil remet les déclarations reçues en application des articles 3.3.4, 3.3.7 et 3.3.8 au secrétaire de la Société, qui les conserve dans les dossiers de la Société.

Les déclarations remises en vertu du présent article sont traitées de façon confidentielle.

3.3.10 Famille immédiate

Les articles 3.3.3, 3.3.4, 3.3.7 et 3.3.8 s'appliquent également lorsque l'intérêt concerné est détenu par un membre de la famille immédiate de l'administrateur ou du dirigeant.

On entend par «famille immédiate» le conjoint, les enfants à charge et autres personnes à charge.

Le terme «conjoint» comprend la personne de sexe opposé ou de même sexe qui est liée par le mariage ou l'union civile à un administrateur et cohabite avec lui, ou qui vit maritalement avec lui et est publiquement présentée comme son conjoint depuis plus d'un an.

3.3.11 Conflit d'intérêts – intérêts exemptés

Les dispositions du présent code relatives aux déclarations et aux conflits d'intérêts ne s'appliquent pas :

a) aux intérêts que l'administrateur ou le dirigeant détient par l'intermédiaire d'un fonds commun de placement à la gestion duquel il ne participe ni directement ni indirectement;

b) aux intérêts détenus par l'intermédiaire d'une fiducie sans droit de regard et dont le bénéficiaire ne peut prendre connaissance de la composition;

c) à un intérêt qui, par sa nature et son étendue, est commun à la population en général ou à un secteur particulier dans lequel oeuvre l'administrateur ou le dirigeant;

d) aux titres émis ou garantis par un gouvernement ou une municipalité à des conditions identiques pour tous;

e) lorsque la faible importance des valeurs mobilières détenues ne peut vraisemblablement pas placer l'administrateur ou le dirigeant en situation de conflit d'intérêts.

SECTION 4

PROCESSUS D'APPLICATION

4.1 Autorité compétente

Pour l'application de la présente section, on entend par «autorité compétente» en matière disciplinaire :

a) à l'égard du président du conseil et des administrateurs nommés par le gouvernement : le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif;

b) à l'égard des dirigeants : le président du conseil d'administration.

4.2 Rôle du président du conseil

Le président du conseil veille à l'application du présent code par les administrateurs et les dirigeants. Il assure le traitement des déclarations de conflits d'intérêts et garde confidentielles les informations ainsi obtenues.

Il fournit aux administrateurs ou aux dirigeants qui en font la demande des avis sur les déclarations ou sur toute autre question de nature déontologique. À cette fin, il prend conseil auprès du comité de gouvernance et d'éthique.

4.3 Comité de gouvernance et d'éthique – mission

Le comité de gouvernance et d'éthique a pour mission de conseiller le président du conseil en matière d'éthique et de déontologie.

Le comité exerce également les fonctions qui lui sont dévolues en vertu du Règlement sur la gouvernance.

Dans l'exercice de ses fonctions, le comité peut prendre connaissance des déclarations prévues aux articles 3.3.4, 3.3.7 et 3.3.8.

4.4 Comité de gouvernance et d'éthique – analyse

À la demande du président du conseil, lorsqu'un manquement à l'éthique ou à la déontologie est reproché à un administrateur ou à un dirigeant, le comité est chargé de recueillir toute information pertinente. Il lui fait rapport de ses constatations et lui recommande, s'il y a lieu, les mesures à prendre.

4.5 Comité de gouvernance et d'éthique – avis

Le comité de gouvernance et d'éthique peut donner des avis au président du conseil sur l'application des dispositions du présent code.

Le comité peut consulter des conseillers ou des experts sur toute question qu'il juge à propos et recevoir des avis de leur part.

4.6 Manquements au code – communication

Lorsque le président du conseil a des motifs raisonnables de croire qu'un administrateur n'a pas respecté l'une ou l'autre des dispositions du présent code, il en informe immédiatement l'autorité compétente en lui remettant une copie complète de son dossier. Cette communication a pour but de mettre en marche le processus disciplinaire prévu par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

4.7 Relevé provisoire

Afin de permettre la prise de décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave, l'autorité compétente peut relever provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, l'administrateur ou le dirigeant à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie.

4.8 Manquements au code – sanctions

L'autorité compétente fait part à l'administrateur ou au dirigeant des manquements qui lui sont reprochés et de la sanction dont il est passible. Elle l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui faire part de ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

Si elle conclut que l'administrateur ou le dirigeant a commis une contravention à la loi, au règlement ou au présent code, l'autorité compétente peut imposer l'une des sanctions suivantes : la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

Toutefois, dans le cas où, l'autorité compétente étant le président du conseil d'administration, un dirigeant nommé par le conseil d'administration est passible de révocation, celle-ci ne peut être imposée que par le conseil.

Préalablement à la révocation, le président du conseil peut suspendre sans rémunération le dirigeant pour une période d'au plus 30 jours.

Est nul le vote émis par un administrateur en contravention des dispositions du présent code, ou alors que l'administrateur est en défaut de produire la divulgation visée par l'article 3.3.4.

4.9 Anonymat

L'autorité compétente ainsi que le comité de gouvernance et d'éthique préservent l'anonymat des plaignants et informateurs à moins que ces derniers n'aient manifesté clairement une volonté contraire. Ils ne sont pas tenus de fournir une information susceptible de révéler leur identité, sauf si la loi ou un tribunal l'exige.

4.10 Attestation

Chaque administrateur ou dirigeant doit, dans la forme prévue, remplir et signer une attestation où il déclare avoir pris connaissance du code et y être lié. Cette attestation, une fois remplie, est remise au président du conseil, qui la remet au secrétaire de la Société aux fins de conservation.

Chaque nouvel administrateur ou dirigeant doit faire de même dans les 30 jours suivant sa nomination.

4.11 Archives

Le secrétaire tient des archives où il conserve, notamment, les déclarations, divulgations et attestations qui doivent être transmises en vertu du présent code, les rapports et avis du comité de gouvernance et d'éthique et les décisions du président du conseil en matière d'éthique et de déontologie.

4.12 Dispositions transitoires

L'administrateur ou le dirigeant en fonction à la date d'entrée en vigueur du présent code doit transmettre au président du conseil dans les 60 jours suivant son entrée en vigueur l'attestation visée à l'article 4.10 et la déclaration visée à l'article 3.3.8.

Pour l'application de l'article 1, on entend également par « dirigeant » les vice-présidents nommés par le gouvernement pour la durée non écoulée de leur mandat jusqu'à ce qu'ils soient remplacés ou nommés de nouveau par le conseil d'administration.

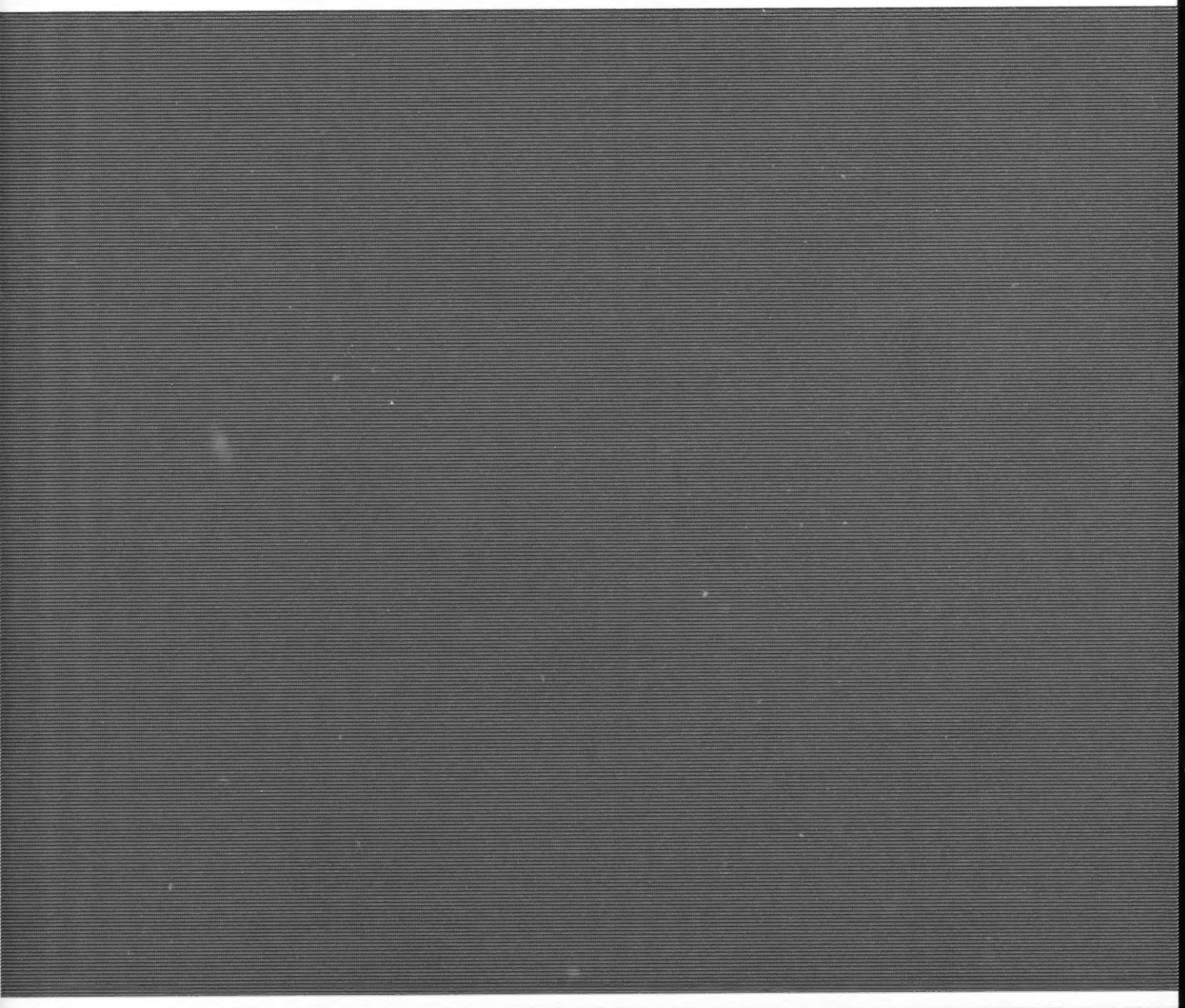
Aux fins de l'application de l'article 4.1, l'autorité compétente en matière disciplinaire pour les vice-présidents nommés par le gouvernement est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

4.13 Abrogation

Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec adopté par la résolution AR-2313 du 05.02.23 est abrogé.

4.14 Entrée en vigueur

Le présent code entre en vigueur le 1er mars 2009.



Société de l'assurance automobile
Québec